

Klantverslag over 2017

Konden wij u van dienst zijn?



Een goed afscheid helpt je verder

YARDEN



Drusilla
“Het is en blijft heel mooi om een bijdrage te leveren aan de laatste reis van iemand”



Ron
“Waarde toevoegen en het verschil maken: dat is waar betekenisvol ondernemen voor staat”



Iede
“Ik probeer me zo goed mogelijk in te leven in de nabestaanden en te zoeken naar het menselijke aspect”



Simon
“Het voelt goed om samen iets te doen voor degenen die het zo hard nodig hebben”



Marieke
“Zo kunnen we met elkaar een bijdrage leveren aan een betere wereld en daar gaat het om”



Jolanda & Jörgen
“Hoe bijzonder is het dat we een mooi randje kunnen geven aan iets wat zoveel verdriet met zich meebrengt?”



Joan
“Eigenlijk voel ik me nooit ‘anders’, maar juist een volwaardig lid van het team”

Hart voor...

... de zaak: het is een bekende uitdrukking. Maar wel een die je op 1001 manieren kunt uitleggen, want iedereen kan er zijn eigen invulling aan geven. Hoe geef je je werk betekenis? Houd je rekening met het milieu, doe je iets voor de (multiculturele) samenleving of help je mens en dier op een andere wijze? Door je met hart en ziel in te zetten, samen met mensen die het hart op de goede plaats hebben, kun je waardevolle dingen doen die het verschil maken. We vroegen acht mensen naar hun hartverwarmende initiatieven, projecten en werkzaamheden. En dat levert een bijzonder kijkje op: recht in én uit het hart.

Klantverslag 2017

Je kunt het maar een keer goed doen

Hoe ouder je wordt, hoe meer mensen je ontvallen. Hoewel ik beroepsmatig veel in onze uitvaartcentra en crematoria kom, realiseer ik mij dat ik daar ook steeds vaker om privéredenen uitvaartplechtigheden bijwoon. Natuurlijk hoort de dood bij het leven maar dan hebben we het wel over een voltooid leven. Helaas overlijden in Nederland ook mensen op veel te jonge leeftijd en de impact daarvan op de nabestaanden is enorm. Je wordt door verdriet overmand en kunt niet meer helder denken. Door mijn betrokkenheid als vrijwilliger bij een hospice ervaar ik dat ook van dichtbij.

Onze medewerkers en vrijwilligers vinden het een eer om nabestaanden in zo'n moeilijke periode bij te staan. Met veel passie en liefde helpen zij de familie bij de organisatie van de begrafenis of crematie. En zorgen ervoor dat de plechtigheid precies zo verloopt als de overledene en de nabestaanden dat hebben gewenst. Dat is een enorme verantwoordelijkheid omdat je een uitvaart maar een keer goed kunt doen. Waarschijnlijk heeft u zelf ook ervaren hoe belangrijk het is om op een goede manier afscheid te nemen.

Hoe toegewijd onze medewerkers en vrijwilligers ook zijn, ook bij ons gaat er helaas wel eens wat mis. We lopen hier echter niet voor weg en leggen in dit Klantverslag verantwoording af voor onze dienstverlening in het afgelopen jaar. Wat ging er goed, maar ook: wat ging er fout? Wellicht nog belangrijker: wat hebben wij ervan geleerd?

Als sociale onderneming en het eigendom van Vereniging Yarden verzorgt Yarden naast de uitvaart, de verzekering ervan en het begraven of cremeren ook voorlichtings- en bewustwordingsbijeenkomsten over de dood. We organiseren door het jaar heen diverse herinnerings- en herdenkingsbijeenkomsten omdat dit helpt om het gemis dragelijker te maken. We maken mensen erop attent hun uitvaartwensen vast te leggen zodat nabestaanden niet onwetend achterblijven. De uitvaartconsulenten van de Vereniging zijn u hierbij graag en belangeloos van dienst. Vanuit onze maatschappelijke betrokkenheid en zonder winstdoelstelling kan en wil Yarden u op alle mogelijke manieren van dienst zijn.

Kijkt u mee in de keuken van onze organisatie?

Ron Bavelaar RB
Directievoorzitter



Zo doen we dat	5
Met hart & hoofd	8
Online campagne	16
In de media	18
Over verzekeringen	19
Feiten & cijfers	22
Klantsignalen	24
Vereniging Yarden	28
Yarden Open Huis	32
Hart voor... Zeven persoonlijke verhalen	

“Kijkt u mee in de keuken van onze organisatie?”

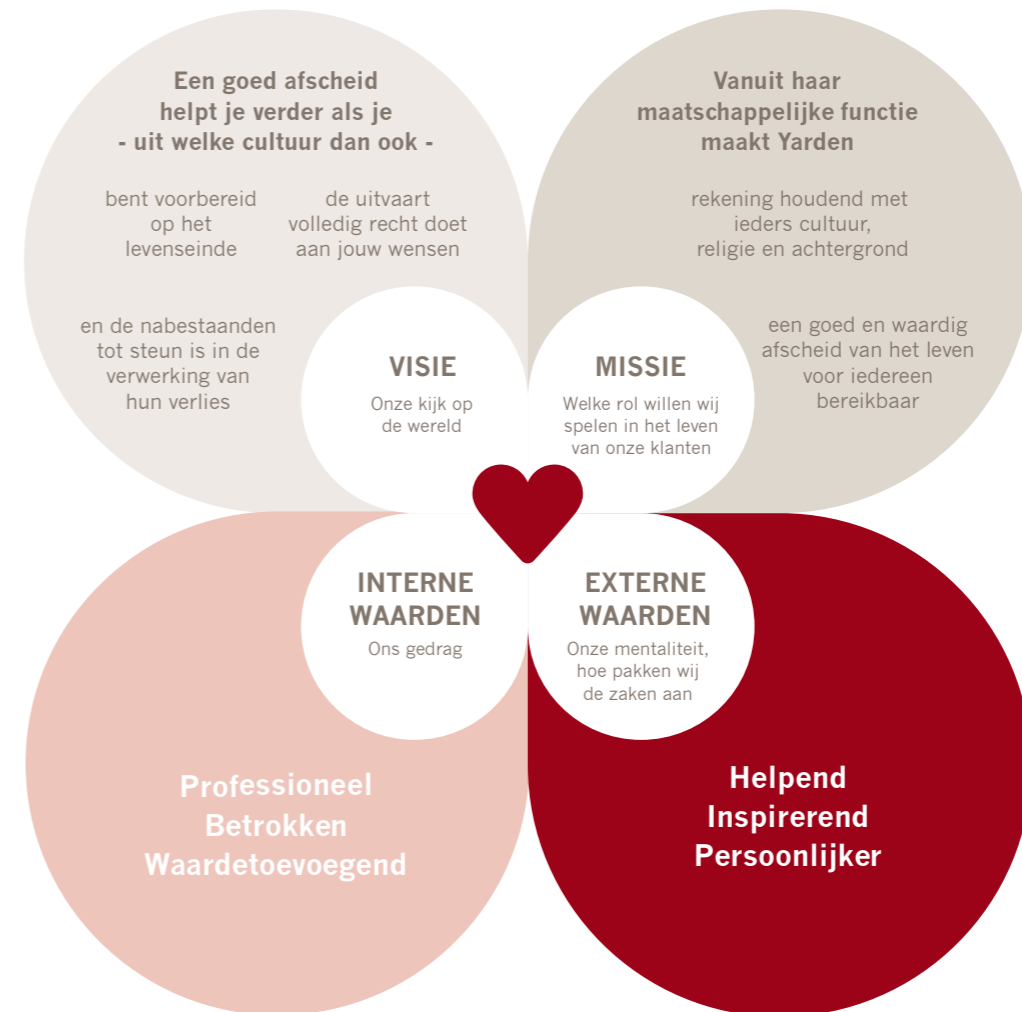
Onze verantwoording

Een goed afscheid helpt je verder. Dat is onze belofte aan u. Maar maken wij deze belofte ook waar? In dit klantverslag spelen we open kaart. Wat ging er goed in 2017? Wat hadden we beter moeten doen? En wat is onze toegevoegde waarde? Dit verslag is onze verantwoording aan u.

Zo doen we dat Bij Yarden

Hier staan wij voor

Een goed afscheid helpt je verder, daar geloven wij al jaren in. Op onderstaande manier geven wij daar handen en voeten aan, elke dag weer.



Overzicht 2017 Door het hele Klantverslag het meest opmerkelijke nieuws over en van ons.

Herinneringsconcerten

Roept muziek ook herinneringen bij u op? Op Moeder- en Vaderdag organiseerden we muzikale herinneringsconcerten met De 3 Baritons en Ruth Jacott. Met als thema: vier het leven. Het werden twee bijzondere concerten met een lach en een traan.



“Muziek verbindt mensen”

Loden Leeuw

Ali B ontving een Loden Leeuw voor zijn rol in onze tv-campagne. Voor ons een teken dat het bespreken van de dood voor veel mensen nog steeds een taboe is. Het persoonlijke verhaal van Ali B ging over het afscheid van zijn vader. Campagnes om mensen te laten inzien hoe belangrijk het is om uitvaartwensen vast te leggen en de dood bespreekbaar te maken, zijn wat ons betreft dus nog steeds hard nodig.

Hart voor... “De juiste mensen op de juiste plek”

Drusilla Doorjé, manager Operations bij Yarden

Verbindingen maken, bruggen slaan en zorgen dat Yarden-medewerkers op hun plek zitten. Dat is waar Drusilla zich elke dag voor inzet.

“Mijn eerste vraag als mensen bij Yarden solliciteren is: wat kom je brengen? Waarom kies je voor ons? We zijn niet ‘zomaar’ een verzekeraar of ‘gewoon’ een uitvaartorganisatie. Yarden is een familie. Wil jij daar deel van uit maken? Elke dag zetten we ons volop in om mensen een waardig afscheid te geven. Dat vereist oog voor details en het vermogen om secuur te werken. Maar werken bij Yarden betekent óók: op je plek zitten. Dat er werkplezier is. En dat belang wordt alleen maar groter, aangezien de wereld in rap tempo verandert en digitaliseert. Een papieren polisblad is niet meer van deze tijd, een batterij aan callcenter-medewerkers evenmin. Veranderingen waar ook Yarden in moet meegaan.”

Het persoonlijke aspect

“Zodoende hebben we in 2017 keihard gewerkt aan ons nieuwe online klantenportaal: Mijn Yarden. Hier kunnen klanten op elk gewenst moment zélf hun polis inzien, evenals hun gegevens en andere belangrijke zaken wijzigen. Ook zijn we in 2017 druk bezig geweest met de ontwikkeling van onze Virtuele Assistent, die dit

jaar in mei aan het werk is gegaan op de website. De komende tijd wordt er dus flink in het online domein geïnvesteerd. Maar dat betekent niet dat we geen oog meer hebben voor het persoonlijke aspect. Integendeel! Juist nu is het belangrijk ons te blijven onderscheiden in het contact met klanten. Blijven investeren in onze medewerkers is daarbij essentieel. Zo zijn we vorig jaar gestart met het project ‘Medewerker van de toekomst’. Hier draait het om vragen als: waar haal je energie uit? Wat is je kracht? Waar zou je jezelf nog in willen ontwikkelen? Oftewel: de juiste mensen op de juiste plek. En het mooie is: daar profiteert iedereen van. Want een gelukkige medewerker zorgt voor een tevreden klant.”

Mooi en dankbaar werk

“Ook bij mezelf check ik geregeld of ik nog wel voldoening uit mijn werk haal. Zit ik op mijn plek? Want als ik zelf niet happy ben, kan ik dat ook niet van anderen vragen. Gelukkig kan ik die vraag nog altijd met ‘ja’ beantwoorden. Het is en blijft heel mooi en dankbaar werk om een bijdrage te leveren aan de laatste reis van iemand. Ik heb Yarden in de loop der jaren in mijn hart gesloten en voel me zeer verbonden met de organisatie. Dat gevoel gun ik anderen ook.”



Betekenisvol ondernemen



Voor nu en later Stichting Duurzaam Afscheid

Hoe zorgen we ervoor dat we de wereld goed of beter achterlaten voor volgende generaties? Ook in uitvaartland kunnen we milieuwinst behalen. Samenwerken versnelt het verduurzamen van uitvaarten. Daarom richtten wij samen met *Coöperatie Dela* de *Stichting Duurzaam Afscheid* op met als doel om duurzame en innovatieve producten, diensten en faciliteiten binnen de uitvaartbranche te stimuleren. De stichting onderzoekt en ontwikkelt in samenwerking met andere partijen nieuwe uitvaarttechnieken die geen belasting zijn voor het milieu en maakt zich sterk voor een wetswijziging die duurzame, innovatieve uitvaartvormen mogelijk maakt, zoals resomeren.



Inspirerende initiatieven Final Footprint Challenge

Een grafkist die als postpakket in een doos wordt afgeleverd. Een 100% composteerbare urn waar een boom of heester uit groeit ter herinnering aan een overledene. Een verhuurservice voor grafstenen. Hulp bij het opzeggen van je digitale nalatenschap. Het zijn inspirerende voorbeelden van inzendingen voor de *Final Footprint Challenge*, een wedstrijd die de *Stichting Duurzaam Afscheid* en *GreenLeave* organiseerden om initiatieven voor een duurzame uitvaart te stimuleren. *Challenge*-deelnemers met de slimste ideeën krijgen onze hulp om hun idee een stap verder te brengen. Meer info: www.finalfootprintchallenge.nl



SnoeiSEL tegen kanker Hergebruik van taxus

Wist u dat het snoeiSEL van de taxus helpt in de strijd tegen kanker? De eenjarige uitlopers van deze groenblijvende heester bevatten baccatine, een belangrijke grondstof voor chemotherapie die vaak wordt gebruikt bij de behandeling van kanker. De gesnoeide takken van een vijftig meter lange taxushaag leveren ongeveer de nodige baccatine voor één behandeling van een kankerpatient. Er is dus best veel nodig. Afgelopen jaar zamelden wij – in samenwerking met hoveniersbedrijf *GroenTotaal A. de Boer* – taxussnoeiSEL in op zes van onze locaties. Deze oogst was goed voor drieëntwintig chemokuren.



Energiezuinig & milieuvriendelijk Yardenhuis Zevenberg

Dit nieuwe gebouw in Fluitenberg, net buiten Hoogeveen, bestaat uit een crematorium en een afscheidshuis en is geïnspireerd op het Drentse landschap. Bouwmaterialen kwamen vooral uit de regio. Er is er zoveel mogelijk gedaan om het pand zo energiezuinig en milieuvriendelijk te maken: met led-lampen, optimale isolatie en speciale lichtschakelaars waardoor het licht niet onnodig brandt. Voor de deur staan elektrische laadpalen voor auto, fiets en scootmobiel. De restwarmte van de crematieoven wordt opgevangen en hergebruikt voor de verwarming van het pand. Zonnepanelen op het dak leveren groene stroom. Pas als het drie graden of kouder wordt, wordt het pand bijverwarmd met een cv-installatie op gas. Yardenhuis Zevenberg werd 16 juni 2017 officieel geopend.



'Levensles' met Peter van Uhm Strijd met persoonlijk verlies

We organiseerden een inspiratiesessie met Peter van Uhm, voormalig Commandant der Strijdkrachten. Hierin vertelde hij openhartig over zijn persoonlijke strijd na het verlies van zijn zoon. Op de bijeenkomst wilde Van Uhm het publiek inspireren om na te denken over het leven en afscheid nemen en stimuleerde deelnemers om bewust na te denken over hun eigen leven; waar sta je nu en wat wil je bereiken? Hij vertelde over zaken in het leven die hem hebben gedreven, aan de hand van zijn persoonlijke verhaal. Door middel van dit college maakten we samen met Van Uhm het afscheid bespreekbaar, vanuit de gedachte dat een goed afscheid je verder helpt.



Bespreekbaar maken Campagne met Ali B

Het persoonlijke verhaal van rapper, cabaretier en theatermaker Ali B stond vorig jaar centraal in onze landelijke campagne. Hierin vertelde Ali over de periode waarin hij weinig contact had met zijn vader, totdat die ernstig ziek werd. In de ziekenhuisperiode kwamen vader en zoon dichter tot elkaar doordat ze van alles met elkaar bespraken, ook de laatste wensen van Ali's vader. Ali heeft bij het overlijden van zijn vader ervaren hoe belangrijk het is om te weten wat de persoonlijke wensen van een dierbare zijn om op een goede manier afscheid te kunnen nemen. Dit raakt precies waar wij dagelijks op verschillende manieren mee bezig zijn: mensen bewust maken van het feit dat nadenken en praten over de dood en het afscheid belangrijk is voor het verwerken van een verlies.

Lees verder op pagina 12 >

2017



★ Kennis over culturen

Aan alle bevolkingsgroepen de beste, passende dienstverlening bieden; dat is wat wij willen. Daarom organiseerden wij ook afgelopen jaar de leergang *Sterven, uitvaart en rouw in multicultureel Nederland* voor onze medewerkers. Hierin kwamen rouw en religieuze gebruiken binnen diverse culturen aan bod.

★ Een passend presentje

Geboorte, huwelijk, verjaardag, overlijden: deze momenten horen bij het leven. Bent u op zoek naar een bijzonder cadeautje voor een van deze gelegenheden? Ga dan eens langs *Momenten van Leven*, een geschenkenwinkel in IJsselstein van franchise-uitvaartverzorgers Hendrik-Jan van Oostrum. Hiermee hoopt hij zijn steentje bij te dragen aan het bespreekbaar maken van de dood.

★ Gezondheidspreventie

De soms heftige verhalen en intense gebeurtenissen waar onze medewerkers mee te maken krijgen, kunnen zorgen voor gezondheidsklachten. Daarom ontvangen zij preventief de 4D-Klachtenlijst die stress, depressie, angst en lichamelijke klachten meet, ontstaan door psychologische oorzaken. Met de uitkomst van de test kunnen we medewerkers gericht ondersteunen en begeleiden.



★ Multicultureel yardenhuis

Ons multiculturele uitvaartcentrum yardenhuis Amsterdam Zuidoost wordt een ontmoetingsplek waar nabestaanden met iedere geloofsovertuiging en eigen uitvaartrituelen afscheid kunnen nemen van hun overleden dierbare. Ook in 2017 werkten we hier hard aan. De opening is in 2019.

Iede Hoorn uitvaartverzorgers bij Yarden

De dood is onderdeel van het leven, daar was Iede zich al vroeg van bewust. Na tien jaar in de luchtvaart te hebben gewerkt, gooide hij het roer om en koos voor Yarden. Sinds twee jaar zet hij zich met hart en ziel in om mensen een waardevol afscheid te geven.

“Ik was een jaar of vijftien toen mijn docent levensbeschouwing een excursie naar een uitvaartcentrum organiseerde. Dit onder het mom ‘de dood hoort nu eenmaal bij het leven’. Waar veel klasgenoten het ‘eng’ vonden, wilde ik juist het naadje van de kous weten. Ik vond alles reuze interessant. Maar daar iets mee doen, deed ik niet. Ik ging sociaal pedagogisch werk studeren en belandde vervolgens in de luchtvaart. Tien jaar lang werkte ik daar met plezier, maar toch knaagde er iets. Steeds vaker miste ik het om daadwerkelijk mensen te helpen, te ontzorgen. Alles veranderde zo’n twee jaar geleden, toen ik naar de sportschool fietste. Mijn oog viel per toeval op een groot bord langs de weg waarop stond dat er een nieuw uitvaartcentrum in de buurt werd gebouwd. Mijn gedachten gingen direct naar de schoolexcursie van vroeger waarbij we het uitvaartcentrum bezochten. En hoe fascinerend ik dat vond. Opeens vielen de puzzelstukjes op z’n plek. Ik moest de uitvaartbranche in.”

Een steentje bijdragen

“Inmiddels werk ik zo’n twee jaar bij Yarden als uitvaartverzorgers. Een schot in de roos: nu kan ik daadwerkelijk mensen ondersteunen. Mijn hoofdvraag bij alles wat ik doe is: hoe kan ik – samen met de nabestaanden én mijn collega’s – ervoor zorgen dat iemand een waardevol afscheid krijgt? Het doet me deugd om daar een steentje aan bij te dragen, hoe klein dat steentje soms ook is. Wat me eveneens aanspreekt, is dat ik in dit werk te maken krijg met verschillende mensen en allerlei culturen. Zo staat de eerste keer dat ik een Surinaamse begrafenis mocht leiden me nog helder voor de geest. Prachtig om een bazuinkoor op de begraafplaats te zien spelen, met dansende mensen om de kist.”

Authenticiteit als kracht

“Ik geloof er heilig in dat wij bij Yarden betekenis kunnen creëren. Daarbij is belangrijk dat ik niet alleen heel goed luister naar de wensen van klanten, maar bovenal trouw blijf aan mezelf en mijn authenticiteit behoud. Ik probeer me zo goed mogelijk in te leven in de nabestaanden en te zoeken naar het menselijke aspect. Een uitvaart leiden, moet geen kunstje worden. Mijn warmte en oprechte interesse zijn mijn kracht. Daarmee kan ik het verschil maken. En dat hoop ik nog heel lang te mogen doen.”

Hart voor... “Een waardig afscheid”



Betekenisvol ondernemen

het vervolg van pagina 8-9



Persoonlijk afscheid voetbalfans Opening FC Utrecht-strooiveld

Emotie: het hoort bij afscheid maar ook bij sport. Bij uitvaarten van voetbalfans zien wij bijvoorbeeld dat nabestaanden vlaggen en sjaals van de voetbalclub rondom de kist leggen omdat die een belangrijke rol heeft gespeeld in het leven van de overledene. Daarom openden we in samenwerking met FC Utrecht een FC Utrecht-strooiveld bij Gedenkpark en Crematorium Daelwijck in Utrecht. Zo kunnen supporters het afscheid van overleden fans extra persoonlijk maken.



Eten verbindt Integratiediner Rotterdam

In veel culturen speelt eten een belangrijke rol en achter een traditioneel gerecht schuilt vaak een verhaal. In het multiculturele Rotterdam – dat zo'n 170 nationaliteiten telt – organiseerden we het eerste Yarden-integratiediner, een afgeleide van het Nationaal Integratiediner. In yardenhuis van Rotterdam genoten gasten van een maaltijd en konden ze met elkaar praten om elkaars cultuur beter te leren kennen en begrijpen. En daarnaast was het heerlijk proeven van Kaapverdische, Portugese, Israëlische, Marokkaanse en Hindoestaanse gerechten.



Bijzondere kennismaking Speciale Syrische avond

Wat weten we nu eigenlijk echt van Syrië en de mensen die uit dat land gevlucht zijn om hier te proberen een nieuw bestaan op te bouwen? Omdat diversiteit hoog op onze agenda staat en het onze missie is om voor iedereen een goed afscheid bereikbaar te maken – ongeacht iemands cultuur, achtergrond of geloof – organiseerden we in 2017 een Syrische avond voor onze medewerkers en vrijwilligers. Om met elkaar in gesprek te gaan, begrip te kweken en tot nieuwe inzichten te komen, onder meer over integratie. Deze avond kwam to stand door samenwerking met twee organisaties die zich bezighouden met Syrische vluchtelingen in Nederland, *We Organization* en *SYVNL de Stichting Syrische Vrijwilligers Nederland*.



Taboe doorbreken Symposium zelfdoding

Het is nog altijd een gevoelig onderwerp dat voor velen niet of moeilijk bespreekbaar is: zelfdoding. Wij vinden het belangrijk dit taboe te doorbreken en hopen mensen te stimuleren hulp te zoeken. Ons tweemaaljaarlijkse symposium had in 2017 het thema 'Zelfdoding? Praat erover!'. Bezoekers die persoonlijk of professioneel, direct of indirect, met zelfdoding te maken hebben (gehad), konden verschillende interactieve lezingen volgen waarbij onderwerpen als preventie, signalen en rouwverwerking aan bod kwamen.



Transformatie voor onze locaties Introductie yardenhuizen

Eén plek waar bezoekers om verschillende redenen naartoe kunnen gaan. Denk aan persoonlijk afscheid nemen, iemand herinneren, elkaar ontmoeten en bijvoorbeeld lezingen, exposities of vergaderingen bezoeken. Of wellicht een kookworkshop volgen of een potje bridgen. Een brede sociale ontmoetingsfunctie, dat is wat wij voor ogen hebben met onze locaties. Daarom doopten we die om tot yardenhuizen: een plek die bezoekers verder helpt met een goed afscheid en waar u een leven lang welkom bent.



Speciaal voor huurders Alles over financiële risico's

Wat gebeurt er wanneer u als woninghuurder plotseling overlijdt en geen financieel vangnet heeft? In Nederland heeft 45% van de huishoudens een huurhuis. Deze groep wordt niet of nauwelijks gewezen op de financiële risico's bij overlijden. Wij vinden het belangrijk dat consumenten zich ervan bewust zijn hoe ze dit kunnen onderwerpen en dat een uitvaartverzekering daarbij belangrijk en voordelig kan zijn. Daarom benaderden we afgelopen jaar deze huurders heel gericht met een speciale online campagne en bereikten we 1,3 miljoen unieke personen.

2017



Verzekering afsluiten?

Dat kan via verschillende kanalen. Bijvoorbeeld online (computer, tablet en mobiel), via de telefoon, een van onze adviseurs of een assurantie-tussenpersoon. U kunt kiezen wat u het prettigst vindt.

Voor bedrijven

Wij bieden grote bedrijven, instellingen en verenigingen de mogelijkheid om hun medewerkers, vrijwilligers of leden een collectiviteitskorting te geven op de verzekeringspremie. Ook in 2017 sloten we collectiviteitsverzekeringen af.

Yarden Pro

Yarden Pro is een handige tool voor onze assurantie-tussenpersonen. Met behulp van Yarden Pro/Advies kunnen zij u eenvoudig en snel informeren en adviseren over uitvaartverzekeringen en -kosten op basis van uitvaartwensen, gezinssamenstelling en financiële mogelijkheden.

Bankierseed

Medewerkers van Yarden Holding en Yarden Uitvaartverzekeringen moeten de zogenoemde bankierseed afleggen. Op deze manier hopen we de mensen bewust te maken van de integriteit die past bij hun werk. Waarbij handelen in het belang van de klant centraal staat. Hier hoort bij dat als iemands gedrag daartoe aanleiding geeft, hij/zij hierop direct wordt aangesproken.



Hart voor... “Een duurzame uitvaartkist”

Marieke Havermans, bedenker & eigenaar van *Onora*-uitvaartkisten

Een verschil maken: Marieke doet dat met haar *Onora*-kisten. Dit zijn de eerste volledig ecologische uitvaartkisten ter wereld.

“Duurzaamheid is altijd mijn grote passie geweest. Jarenlang heb ik als innovatiemanager bij een grote multinational gewerkt waar ik me bezighield met het ontwikkelen van duurzame verpakkingsmaterialen. Ik kijk altijd hoe iets ontworpen is en hoe dat nog beter en milieuvriendelijker kan. Daar betrapte ik mezelf ook op toen mijn schoonmoeder acht jaar geleden na een kort ziekbed overleed. Tijdens haar uitvaart zat ik continu tegen haar kist aan te kijken. Die had een ontzettende strakke, kille vorm en uitstraling. En was zó niet passend bij de lieve, warme en gezellige vrouw die mijn schoonmoeder was. Beroepsmatig gingen er in mijn hoofd allerlei radartjes lopen. Kon dat niet anders?”

Primeur

“Die gedachte liet me maar niet los. Zodoende besloot ik me in de wonderde wereld van uitvaartkisten te verdiepen. Ik schrok toen ik erachter kwam hoe milieubelastend de gemiddelde kist is. Dat moest anders. En dus zegde ik mijn baan op en besloot een ecologische uitvaartkist te ontwerpen én te produceren. Mensen hebben me veelvuldig voor gek ver-

klaard, maar ik zette door. Met resultaat: na drie jaar ontwikkeling ben ik in 2016 met de eerste *Onora*-kisten op de markt gekomen. Alle gebruikte materialen zijn duurzaam en biologisch afbreekbaar. Zo composteren de kisten zonder schade in de grond. Ook het design hebben we flink aangepakt: elke kist is stijlvol en modern vormgegeven met vloeiende lijnen en afgeronde hoeken. Iets wat ik erg belangrijk vind. Een uitvaartkist staat niet alleen centraal tijdens het afscheid, het is ook de laatste indruk die je van iemand krijgt. Waarom dan niet gaan voor een zachte, persoonlijke uitstraling?”

Stap in de goede richting

“Hoe het nu met *Onora* gaat? Niet onaardig, hoewel ik wel gemerkt heb dat ik werk in een niche en gecompliceerde markt. Gelukkig heeft Yarden mijn ‘kindje’ volledig omarmd. Als eerste van alle uitvaartorganisaties biedt zij *Onora*-kisten aan. Een prachtige stap! Hoe meer kisten er verkocht worden, hoe meer impact we samen kunnen maken. Dat zeg ik niet uit winstoogmerk. Het gaat me oprecht niet om het geld of mijn omzet. Nee, het draait erom dat we met elkaar een bijdrage kunnen leveren aan een betere wereld. En dat doen we met elke *Onora*-kist.”

Wist u dat? *Onora*-kisten... geen enkel schroefje, plugje of handvat bevatten • ...nauwelijks 25 kilo wegen
• ...tot 75% minder schadelijke gassen verliezen, vergeleken met gewone kisten bij verbranding • ...helemaal

biologisch afbreekbaar zijn en in Nederland gemaakt worden van volledig natuurlijke materialen
• ...sinds 2016 in het Yarden-kistenassortiment zitten • ...nog geen 500 euro per stuk kosten



“Mijn vader leeft altijd in mijn hart”

Eind vorig jaar was op social media de Yarden-mini-documentaire te zien over Joyce van Ratingen (22). Haar vader overleed in november 2014 nadat hij was aangereden op zijn fiets. De film was onderdeel van onze online campagne rondom plotseling overlijden. Zeker jongeren hebben de neiging verdriet en verlies te verstoppen en een masker op te zetten. Joyce rouwt nog steeds, dit gaat in fases. Met haar verhaal wil ze andere jongeren inspireren rouw en verdriet bespreekbaar te maken.

“Mijn moeder zei dat we zo snel mogelijk de confrontatie moesten aangaan met mensen in onze omgeving. Mijn zusje en ik zagen daar tegenop. Als je zo droevig voelt, wil je het liefst thuis zijn, in je veilige omgeving. En kunnen huilen als verdriet je overspoelt. Maar ik ben blij dat we naar haar hebben geluisterd. De dag na het overlijden van mijn vader ben ik naar school gegaan. Lessen heb ik niet gevolgd, wel zag ik mijn klasgenoten en vriendinnen. Hoe langer je dat uitstelt, hoe moeilijker het wordt. Voor anderen was het denk ik nog ongemakkelijker dan voor mij. Zij waren bang het verkeerde te zeggen of doen.”

Verrast
“In die periode werd ik ook verrast door mensen. Vriendinnen waarvan ik steun verwachtte, bleven weg, kennissen van wie ik het niet verwachtte, waren er om te troosten. En ja, het gebeurde ook dat ik met mijn moeder en zusje in de stad liep en we in de verte bekenden zagen die zich omdraaiden en een andere kant op liepen. Daarmee moet je leren omgaan.”

Huiskamer vol
“Mijn vader overleed toen hij van zijn werk terugfietste naar huis. Op een groot kruispunt werd hij aangereden door een auto. Hij was 47 jaar. Om half zeven 's avonds stond de politie voor de deur om het te vertellen. Dat was afschuwelijk. Ik weet nog hoe onze huiskamer kort daarna volstroomde met mensen om ons te steunen. En hoe mijn volleybalcoach met de aanvoerder voor de deur stond, een halfuur nadat ik haar het bericht had gestuurd. Ik ging mee met mijn moeder om mijn vader te identificeren. Hoewel ik dat wilde, was ik ook bang. Hoe ziet iemand eruit die is aangereden? Het was heel verdrietig. Gelukkig was aan zijn gezicht bijna niks te zien.”

Hecht gezin
“Ik mis hem nog steeds, we hadden een goede band. We hielden allebei van muziek uit de jaren '70 en '80 en zijn zelfs een keer samen naar Pinkpop geweest. Als gezin waren we ook hecht. In het weekend trokken we vaak eropuit om te fietsen, wandelen of naar een pretpark te gaan nadat mijn ouders eerst – op zaterdag – bij mijn volleybalwedstrijd hadden gekeken en – op zondag – bij mijn zusje langs de lijn hadden gestaan bij

voetbal. Er werd, en wordt, veel gepraat. We hebben al een aantal sterfgevallen gehad in onze familie. Zo zijn allebei mijn oma's op jonge leeftijd gestorven. Daarover werd nooit geheimzinnig gedaan. Als we 's avonds naar de sterrenhemel keken, zei mijn moeder: ‘Kijk daar is oma.’”

Bespreekbaar maken
“Ik besloot contact te zoeken met *Mijn masker af*, een groep vóór, dóór en over jongeren met verlies. Door verhalen te delen en herkenning te vinden bij elkaar, zetten we ons masker af. We komen eens per jaar bij elkaar en geven de rest van de tijd gastlessen op scholen, lezingen en presentaties. Veel jongeren verbergen verdriet, omdat ze ‘normaal’ willen zijn. Of

“Als ik op de fiets wind mee heb, denk ik: fijn dat je helpt, pap”

het erg moeilijk vinden om erover te praten. Wij hopen verdriet, rouw en verdriet bespreekbaar te maken door ons verhaal te vertellen. En ook ons verdriet. Hoewel ik er zelf vrij goed over kan praten, ook thuis, is dit toch fijn. Met vreemden is het misschien wel makkelijker omdat je niet zo diep met elkaar verbonden bent en je vrijer durft te zijn. Anders houd je (onbewust) toch rekening met de ander.”

Het leven gaat door
“Het jaar na de dood van mijn vader ging in een soort waas voorbij. Heel moeilijk waren belangrijke momenten: toen ik mijn rijbewijs en mbo-diploma haalde. In 2016 kwamen het verdriet en besef pas echt. Ik ben veranderd als persoon. Of eigenlijk, als ik eerlijk ben, terug bij af. Als vrij onzeker meisje was ik juist zelfverzekerder en assertiever aan het worden dankzij mijn opleiding tot onderwijsassistente. Die ontwikkeling heeft door het enorme verdriet een terugval gehad. Tegelijkertijd ben ik een stuk volwassener geworden door deze gebeurtenis. Het proces is een achtbaan, ik ga op en neer. Mensen begrijpen dat vaak niet, daarom moet ik erover praten. Hoe moeilijk ook. Zo was ik

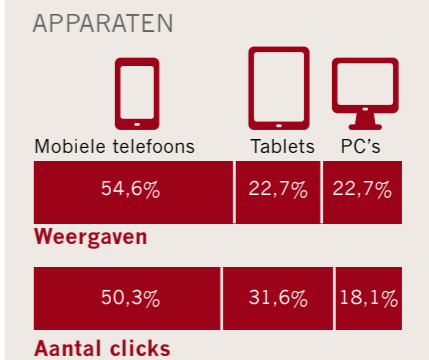
weleens ‘afwezig’ als ik met vriendinnen op stap ging. Op hen kwam dat ongeïnteresseerd of vaag over, het botste met hun stemming. Door open te zijn, kwam er begrip. Rouwverwerking gaat in fases. En intussen gaat het leven door. Ik doe nu de hbo-opleiding maatschappelijk werk en dienstverlening. Misschien dat ik me specialiseer in verlies- en rouwtherapie.”

In mijn herinneringen
“Ik heb mooie reacties gekregen op de mini-documentaire. Het is een aandenken aan mijn vader en gaat ook over mijn verdriet. Veel mensen die iemand verloren hebben, herkennen dingen die ik vertel in de film. Kleine herinneringen bijvoorbeeld, zoals de geur van hout die me aan mijn vader doet denken. Hij was timmerman en als hij thuiskwam van zijn werk rook hij lekker naar hout. Als iemand overlijdt, stopt het niet. Ik bedoel: mijn vader leeft altijd in mijn hart. In mijn herinneringen. Mijn moeder zegt dat een roodborstje dat ineens voor je verschijnt in de tuin, een overleden persoon is die je komt begroeten. En als ik op de fiets wind mee heb, denk ik: fijn dat je helpt, pap.”

yarden.nl/misje
Meer weten over rouwverwerking?
Lees het interview met rouwtherapeute Gertie Mooren.



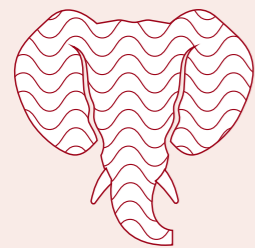
Scan de code en bekijk de mini-documentaire



Heeft u dit meegekregen?

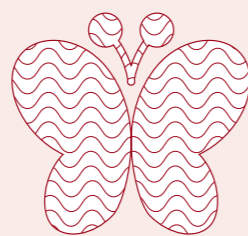
Ook afgelopen jaar kregen we weer veel media-aandacht. Onder meer voor de eerste begraafplaats voor doodgeboren kindjes, onze nieuwe klantenportal Mijn Yarden en het trendboekje *Troost*.

Een greep uit het nieuws over ons in 2017



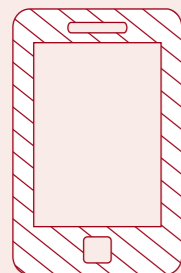
Project: leren van olifantenverdriet

Hoe kun je basisschoolleerlingen op een laagdrempelige manier laten kennismaken met afscheid nemen, rouw en de dood? Met behulp van olifanten. Afgelopen jaar bezochten tien scholen verschillende diertuinen in Nederland.



Vlinderveld

Vlinderveld is de eerste begraafplaats in Almere waar ouders hun kindje kunnen begraven dat voor de vierentwintigste week van de zwangerschap is overleden. Hier kunnen zij op eigen manier afscheid nemen.



Mijn Yarden

In een persoonlijke online omgeving vindt u in één helder overzicht al uw gegevens. Die kunt u makkelijk bekijken en zelf wijzigen. Ook kunt u eenvoudig facturen inzien en betalen.



Trendboekje Troost

Met het boekje *Troost – inspiratie & trends uit vele culturen om vorm te geven aan afscheid* willen trendsetter Adjiedj Bakas en Yarden-directievoorzitter Ron Bavelaar lezers kennis laten maken met diverse rouwrituelen in Nederland.

2017



Magazine Verder

Twee keer per jaar krijgt u ons magazine *Verder* op de mat. Met de bijzondere en persoonlijke verhalen willen wij u inspireren. Daarnaast leest u interessante nieuwtjes zodat u altijd up-to-date bent over ons, Vereniging Yarden en uw lidmaatschap. Regelmatig hebben we leuke acties en aanbiedingen speciaal voor u.

Bijleren

Jaarlijks organiseren wij het Yarden College voor onze vrijwilligers met als doel hun kennis te verbreden en verdiepen. Vaak in de vorm van workshops en voorstellingen. Zo kunnen we alle activiteiten die we organiseren steeds verder ontwikkelen.

Wat kost een afscheid?



Bereken de kosten van uw afscheid op onze website via yarden.nl/uitvaartcalculator.



Mijn Laatste Wensen uitvaartverzekering

Veranderen uw uitvaartwensen? Dan kunt u uw verzekering eenvoudig aanpassen op ieder moment, uw leven lang. Met maximale flexibiliteit en vroegge uitkering bij terminale ziekte.

Uitkering kan op 3 manieren:

1. Wij betalen de kosten van de uitvaart aan de hand van de facturen tot maximaal het verzekerd bedrag (naturasommen).
2. Wij keren het verzekerd bedrag uit in geld (kapitaalverzekering). Hiermee kan uw begunstigde uw uitvaart regelen en bekostigen.
3. Een combinatie van bovenstaande: wij vergoeden een deel van de uitvaartkosten en keren een deel uit in geld.

Wist u dat...

- ...kinderen tot 21 jaar zonder extra kosten mee te verzekeren zijn?
- ...wij voor kinderen ook een (eigen) betaalde verzekering hebben als u geen uitvaartverzekering bij ons heeft?
- ...u maximaal 50% van het verzekerd bedrag in geld kunt laten uitkeren vóór u overlijdt wanneer u ongeneeslijk ziek bent?

Meer info: yarden.nl/luv

Feiten & cijfers

Mensen in Nederland & het levenstestament



Voor veel mensen is het onduidelijk wat een levenstestament precies inhoudt, zo bleek uit ons eigen onderzoek.

- Ruim 70% weet niet precies wat het levenstestament inhoudt of denkt ten onrechte dat het gaat om het verdelen van de nalatenschap.
- 54% heeft nu geen geld gereserveerd voor extra zorg, 52% niet voor het vervullen van een laatste wens.
- 6% heeft wel een levenstestament, 15% is van plan dit in de komende 5 jaar te regelen.
- 49% van de mensen die wel een levenstestament heeft of van plan is dit op te stellen, doet dat om financiële (49%), medische (43%) en persoonlijke zaken (41%) naar eigen wens te regelen voor als ze dit zelf niet meer kan.
- 48% meent dat dit document (ook) belangrijk is bij het regelen van de uitvaart.

Meer info: yarden.nl/levenstestament

Hart voor...
“Samen werken,
als één team”

Joan Gelmers, servicemedewerker yardenhuis Reestborgh

De Participatiewet die sinds 2015 van kracht is, heeft als doel om zoveel mogelijk mensen met arbeidsvermogen naar (betaald) werk te begeleiden. Ook wij zetten ons hiervoor in. Joan is zo'n collega.

“Via een speciaal traject van de gemeente Meppel ben ik bij yardenhuis Reestborgh terechtgekomen. Ik heb de nodige ervaring in de bediening, dus toen voorgesteld werd of ik bij een crematorium in de koffielounge wilde werken, dacht ik: waarom niet? Na een paar goede gesprekken werd ik aangenomen en kon ik aan de slag als servicemedewerker. Dat betekent dat ik gasten ontvang en begroet, broodjes maak, koffie en thee schenk en serveer, hapjes frituur en de afwas doe. Oftewel: alles wat er komt kijken na een uitvaartdienst.”

Overal bij betrokken

“Inmiddels werk ik alweer een halfjaar bij Yarden. En dat bevalt uitstekend! De sfeer op de werkvloer is goed, met ruimte voor complimentjes en zelfs ook humor. De uitvaartwereld is veel warmer en minder formeel dan ik dacht. Wat me

ook aanspreekt, is dat ik overal bij betrokken word en weet waar iedereen mee bezig is. En dat je het echt sámen doet, als één team. Als er bijvoorbeeld een grootschalige uitvaart is en we echt een megaberg broodjes moeten smeren, komen collega's van de administratie gerust helpen om koffie te schenken. Ik sta hier bovendien echt naast de mensen, kan echt iets voor iemand betekenen. Dat spreekt me erg aan.”

Ruimte om jezelf te zijn

“Dat Yarden werk maakt van de Participatiewet, vind ik een goede zaak. ‘Gewoon’ solliciteren bij een bedrijf is niet makkelijk. Ik heb de neiging om mijn mindere kanten te verdoezelen. Maar hier ligt alles vanaf het begin open en bloot op tafel. Overal wordt open en duidelijk over gecommuniceerd en dat vind ik fijn. Zo kan ik snel overprikkeld raken en heb dan even wat tijd voor mezelf nodig. Mijn manager weet dat en probeert daar rekening mee te houden. Daardoor voel ik me eigenlijk nooit ‘anders’, maar juist een volwaardig lid van het team. Dat heb ik bij andere werkgevers nooit zo meegemaakt. Mooi dat Yarden laat zien dat het ook anders kan!”

Ervaring

MET BIJNA 100 JAAR ERVARING EN BIJNA 1.000.000 LEDEN ZIJN WIJ DÉ AFSCHIEDSSPECIALIST VAN NEDERLAND

Keurmerk uitvaartzorg
Yarden staat voor professionele en kwalitatieve dienstverlening in de uitvaartzorg.



Wij zijn eigendom van Vereniging Yarden en hebben geen winstoogmerk.

Yarden verzorgde



13.129 uitvaarten

verzorgd door Yarden Uitvaartzorg (inclusief deelnemingen)



27.274 crematies

in onze eigen crematoria, ook voor externe uitvaartondernemers



712 begrafenissen

op onze eigen begraafplaatsen, ook voor externe uitvaartondernemers

Dichtbij



BIJNA

200

VRIJWILLIGERS

1.100*

MEDEWERKERS

27

FRANCHISENEMERS

150*

LOKALE UITVAART-VERZORGERS

61*

UITVAARTCENTRA

24

CREMATORIA

7

BEGRAAFPLAATSEN

* inclusief deelnemingen

Onze merkwaarden

HOE WIJ ALS ORGANISATIE DENKEN & DOEN

respect
gepaste
afstand

verwoonden
wensen



Helpend

zorgen

wensen
realiseren

warm

troost
bieden

buiten
gebaande
paden



Inspirerend

op ideeën
brengen

mooie
herinnering

verdiepen

precies goed
afscheid



Persoonlijker

inlevings-
vermogen

wensen
doorgronden

Horecaweedjes

AANTAL CONSUMPTIES IN 2017



1.735.801

KOFFIE & THEE



471.776

FRISDRANK



122.815

WIJN



59.197

BIER



478.932

CAKE & KOEKJES



24.678

ZOETARRANGEMENTEN



261.296

BITTERBALLEN
EN -GARNITUUR



548.707

BROODJES

Alles in huis

EEN GREEP UIT TOTAAL 25.025 ORDERS

44.400
BIERGLAZEN

343
POPULIEREN KISTEN

9.478
SERVIESKOPJES

4.364
ROUWBOEKETTEN

184.325
ROUWZEGELS

8.616
STROOIKOKERS

Klanttevredenheid

UITVAARTZORG

★★★★★ 9,3

FACILITEITEN (UITVAART)

★★★★★ 9,1

VERZEKERINGEN (NIEUWE KLANTEN)

★★★★★ 7,9



Onderzoek ouderen over hun laatste levensfase

EIGEN AFSCHIED

64%

Wensen en ideeën
weleens besproken

77%

Niet bang
dat er weinig
mensen komen

83%

Niet bang dat er
niemand komt

GELD GERESERVEERD VOOR
EXTRA ZORG

Ja
19%

Nee
54%

(27% weet niet/neutral)

GELD GERESERVEERD VOOR VERVULLEN LAATSTE WENS

(26% weet niet/neutral)

Ja
22%

Nee
52%

PLOTSELING IN DE LAATSTE
LEVENSFASE KOMEN

42%

heeft dan nu te weinig
geld beschikbaar voor
extra zorg of het vervullen
van een laatste wens.

Bron:
Yarden Afscheidsmeter,
juni 2017

Hoe ervaart u onze dienstverlening?

Wij stellen alles in het werk om u zo goed mogelijk te ondersteunen: voor, tijdens en na het afscheid. Alles begint met luisteren. Wat ging er goed, maar ook: wat kan beter? Vier voorbeelden uit de praktijk.



Bron: De Volkskrant, september 2017

1. Onrust over uitvaartverzekering

Halverwege 2017 verschijnt Yarden minder positief in het nieuws. Wij zouden nabestaanden duizenden euro's te veel laten betalen voor een uitvaart. Dit leidt tot onrust bij klanten en rumoer in de media. Voor ons is het onverteerbaar dat dit beeld is ontstaan en dat klanten daardoor wellicht in onzekerheid komen over hun eigen uitvaartverzekering en uitvaartkosten. Daarom roepen wij klanten op contact met ons op te nemen. We laten graag weten waar ze aan toe zijn en geven daarbij uitleg over wat wel en niet gedekt is binnen hun uitvaartverzekering. Voor een zo groot mogelijk bereik plaatsen we onder meer een paginagrote advertentie in De Volkskrant. Gelukkig hebben we bij veel klanten de onzekerheid kunnen wegnemen. Iedere klant kan erop vertrouwen dat wij nabestaanden niet te veel laten betalen voor een uitvaart. Als er extra kosten zijn die buiten de verzekering vallen, melden wij dit altijd vooraf aan nabestaanden. Die zijn dan vrij om een andere keuze te maken. Voor ons een bevestiging dat we ook in de toekomst steeds helder en transparant moeten blijven communiceren met onze klanten over hun uitvaartverzekering en uitvaartkosten.

Vragen? Bel 0800 1292

2. Bezwaar tegen ongewenste e-mail

Een aantal jaren geleden laat een van onze klanten weten geen prijs te stellen op reclame via telefoon en/of e-mail. Als wij hem een tijd later toch opnieuw via e-mail benaderen met een uitnodiging voor een van onze herinneringsconcerten, dient hij een klacht in bij de *Reclame Code Commissie*. De klant maakt bezwaar tegen het feit dat hij van ons reclame per e-mail blijft ontvangen hoewel hij ons heeft laten weten dat niet te willen. Wij erkennen dat de klacht terecht is en bieden onze excuses aan. In onze administratie is bij deze persoon een blokkade opgenomen voor de ontvangst van e-mail die onterecht verwijderd is. Hierdoor heeft onze klant opnieuw een e-mail van ons ontvangen. Dit had niet mogen gebeuren. Inmiddels zijn wij overgegaan op een nieuw klantrelatieprogramma waarin een blijvende blokkade goed geborgd is.

3. Juist of onjuist beantwoorde gezondheidsvragen?

In juni 2017 krijgen we een overlijdensmelding van een verzekerde. Deze mevrouw heeft in maart van dat jaar een verzekeringspolis bij ons afgesloten. Om fraude uit te sluiten (de polis loopt nog geen jaar) voert onze Compliance-afdeling een controle uit volgens ons vaste protocol. Wij hebben geen inzicht in het medisch dossier van mevrouw en kunnen niet controleren of er mogelijk informatie is achtergehouden bij het afsluiten van de verzekering. De conclusie is dat nader onderzoek door een onafhankelijke toetsingscommissie gewenst is. Via de nabestaanden krijgen wij de gegevens van de huisarts. De onafhankelijke toetsingscommissie gezondheidsgegevens vragen we om te beoordelen of er wellicht informatie is achtergehouden die voor ons van belang was voor de acceptatie van de verzekering. De commissie concludeert dat mevrouw informatie heeft achtergehouden: ze heeft drie gezondheidsvragen – verplicht voor de verzekeringnemer bij het afsluiten van een uitvaartverzekering – niet correct beantwoord. Op basis van de uitspraak van de toetsingscommissie hoeft de uitvaartverzekering niet te worden uitgekeerd. Volgens de nabestaanden is deze conclusie onjuist. Onze Compliance Officer ontvangt hun bezwaarschrift en krijgt ook het idee dat de uitspraak van de commissie niet op juiste feiten is gebaseerd. In plaats van de nabestaanden een bezwaarprocedure op te laten starten bij de toetsingscommissie, neemt zij als extra service het initiatief om namens de nabestaanden bezwaar aan te tekenen. Zij verzoekt de toetsingscommissie het besluit te herroepen. Uit nader onderzoek van de commissie blijkt inderdaad dat mevrouw bij het afsluiten geen informatie heeft achtergehouden. Dit wordt bevestigd in een brief van de toetsingscommissie aan de nabestaanden en ons. De uitspraak wordt herzien. Wij besluiten de uitvaartverzekering alsnog uit te keren aan de nabestaanden: voor ons staat de klant altijd centraal.

4. Combinatie crematiesteentje en etiket

Vijftien jaar geleden wordt een man gecremeerd in een van onze crematoria. Een halfjaar later halen de nabestaanden de as op. De asbus wordt op verzoek van hen begraven. In het najaar van 2017 willen de nabestaanden de as van hun vader samen met die van hun overleden moeder verstrooien. Bij het overdoen van de as in een verstrooikoker blijkt het crematienummer op het assteentje niet overeen te komen met het crematienummer op het etiket van de asbus. Iets wat nooit had mogen gebeuren. De nabestaanden nemen contact met ons op: ze betwijfelen of de as van hun overleden vader is. Wij stellen een intern onderzoek in. Ergens in het proces is een onjuiste combinatie van etiket en assteentje ontstaan, waardoor niet meer vaststaat van wie de as in de urn is. We ontdekken dat het crematiesteentje in de urn van een overleden vrouw is. Op enig moment moeten de crematiesteentjes en/of assen van beide overledenen verwisseld zijn. Maar zijn alleen de steentjes of ook de assen verwisseld? We nemen alle mogelijke foutszenario's door en kammen onze administratie en digitale dossiers uit. Uiteindelijk constateren we dat de crematiesteentjes met elkaar verwisseld zijn en niet de assen. Wij realiseren ons dat er bij de nabestaanden twijfel en ongerustheid was. Die hebben we weggenomen door alle scenario's onderbouwd met feiten uit te schrijven en toe te lichten in een gesprek. Onze openheid wordt op prijs gesteld. Ook is onze werkwijze nu anders dan toen: zo'n fout kan niet meer gemaakt worden. Als tegemoetkoming doen we een bijdrage aan de asverstrooiing.

18.210 BERICHTEN
OP SOCIAL MEDIA
14.786 WEBCHATS
99.260 E-MAILS
123.399 TELEFOONTJES

Luisteren naar onze klanten

Yarden werkt sinds 2013 volgens de richtlijnen van *Stichting het Gouden Oor*. Dat wij deze certificering mogen dragen, betekent dat wij ons best doen te luisteren naar onze klanten en effectief handelen op basis van hun feedback.

In 2017 hebben we de overstap gemaakt naar een nieuw administratieprogramma en konden wij geen volledige *Gouden Oor*-toetsing laten uitvoeren. Uit het deelrapport van 2017 komt naar voren dat wij telkens mooie stappen blijven maken op het gebied van klantgevoeligheid en echt luisteren naar onze klanten.

2017

Welkom...

...aan drie nieuwe franchise-uitvaartverzorgers: Yarden & Van Leest in de regio Tiel-Veenendaal, Yarden & Schoneveld in Hoorn en omstreken en Yarden & Boersma in de regio Annen-Gieten-Stadskanaal. Met hun komst breiden we ons werkgebied in Nederland verder uit.



Fusie

Vorig jaar startten we een samenwerking met *Uitvaartorganisatie Sassen Dielemans* in Maastricht. Hiermee vergaren we veel kennis over de uitvaartmarkt rondom Maastricht en zijn we lokaal dichtbij door drie nieuwe uitvaartlocaties.

Feestelijke heropeningen

Yardenhuis van Heerenveen, yardenhuis van Ede en yardenhuis Reestborgh zijn verbouwd, nieuw ingericht en heropend. Alle ruimtes kregen een sfeer die past bij emoties tijdens een afscheid. De familie-kamer, aula, condoleance-, ontvangst- en opbaar ruimte kregen eigen kleuren, geuren, materialen, uitzichten, vormen en apparatuur.



Huiskamersfeer

Franchise-uitvaartverzorgster Corine de Ridder opende in Almere het Afscheidshuis waar nabestaanden in een rustige en intieme sfeer afscheid kunnen nemen van hun overleden dierbare. Vooral het huiskamergevoel dat zij biedt, draagt bij aan een goed afscheid.

Hart voor... “Betekenisvol ondernemen”



Ron Bavelaar directievoorzitter Yarden

Maatschappelijk verantwoord ondernemen: Ron spreekt liever over betekenisvol ondernemen. Dit betekent dat wij niet alleen zorg dragen voor het welzijn van nabestaanden en medewerkers, maar ook oog hebben voor milieu én medemens.

“Iedere dag zetten honderden medewerkers en vrijwilligers zich in om overledenen een waardig afscheid te geven en nabestaanden te ondersteunen. Dit doen zij vanuit hun hart en met passie voor hun vak. Wij ondernemen vanuit ons hart en met ons hoofd. De urgentie is er. Als meest toonaangevende organisatie in de branche hebben wij hier verantwoordelijkheid voor te nemen. En dus (ver)bouwen we zo duurzaam mogelijk en wordt gewerkt aan een verminderde CO₂-uitstoot van onze crematoria. Onze maatschappelijke rol is belangrijk. Begrijpen wat je als onderneming doet, op alle vlakken en in alle facetten van de organisatie. Maar ook onze leveranciers aansporen om hieraan bij te dragen. En zo waarde toevoegen aan ons werk en het verschil maken. Dat is waar betekenisvol ondernemen voor staat.”

Duurzame samenwerkingen

“In de praktijk houdt betekenisvol ondernemen onder meer in dat wij ons best doen om goede werkomstandigheden voor medewerkers en vrijwilligers te creëren. Maar ook door taboes rondom verlies en de dood bespreekbaar te maken. Door duurzame en innovatieve projecten te stimuleren én door ons langjarig te verbinden aan goede doelen en deze te ondersteunen. In 2015 zijn we een duurzame samenwerking aangegaan met *Amref Flying Doctors*, in 2016 kwam daar het *Leger des Heils* bij. Wij steunen *Amref* en zijn hun ambassadeur. Elke vestiging, afdeling of medewerker kan een bijdrage leveren door zelf een activiteit te bedenken om geld in te zamelen. Mooi om te zien hoe iedereen zich daar vol enthousiasme voor inzet!”

Maak het verschil

“Ik vind het belangrijk om ook zélf een bijdrage te leveren voor *Amref*. Niet alleen als directievoorzitter, ook privé. Daarom heb ik in het najaar van 2017 op persoonlijke titel meegedaan aan de *AfricaClassic*, een vierhonderd kilometer lange tocht om de Kilimanjaro. Fietsen door heuvelachtig gebied en langs Masai-dorpen. In alle opzichten indrukwekkend. In totaal is er 642.000 euro voor *Amref* ingezameld. Een prachtig resultaat! Zeker omdat ik met eigen ogen heb gezien hoe belangrijk het is om mensen in een primaire levensbehoefte als zorg te voorzien. Als we daar ook maar enige bijdrage aan kunnen leveren... Dan moeten we dat toch dóen? Want hoe klein ook, op die manier kunnen we toch het verschil maken. En de wereld een beetje beter maken.”

Extra zorg en service

Vanuit onze maatschappelijke betrokkenheid vinden we het belangrijk u op verschillende manieren te informeren en inspireren over het afscheid, rouw, de dood en uitvaartwensen. Daarom biedt Vereniging Yarden diverse activiteiten, bijeenkomsten en zorg aan. Zo'n 200 onmisbare vrijwilligers zetten zich in voor u en ons.

REGELMATIG ORGANISEERT VERENIGING YARDEN DIVERSE ACTIVITEITEN OM MENSEN TE STIMULEREN BEWUST BEZIG TE ZIJN MET HET LEVENSEINDE EN AFSCHEIDSWENSEN. JAN BEIJERING EN EMMA VAN DEN BERG GINGEN NAAR DE FILM DEPARTURES.

Jan: "Mijn vrouw en ik zijn uit nieuwsgierigheid naar het nieuwe yardenhuis gegaan. Ik ben 69 jaar en denk na over wat ik voor mijn uitvaart moet regelen. De film was boeiend: een jonge man die ooit in een orkest speelde, wordt begrafenisondernemer en legt zijn vader eerbiedvol af. Aan het eind van de film neemt de hele familie afscheid van de vader. Dat is het warme gevoel dat ik zoek: ik wil graag dat mijn familie na mijn crematie in een kleine, warme ruimte met een borreltje en hapje samen kan zijn. Om hun verdriet te delen, wat ze hopelijk verder kan helpen."

Emma: "Ik had de film al gezien maar wilde 'm nog een keer zien, speciaal in het aangename, nieuwe yardenhuis in Hoogeveen. Het verhaal is erg mooi, laat zien wat 't je brengt als je open staat voor alle manieren van leven, zonder oordeel. Dat geeft gemoedsrust: er wordt ook goed voor je gezorgd als je doodgaat. Je hoeft niet bang te zijn voor de dood, het is de poort naar het onbekende. Daar kun je heel open tegenover staan. Net als de hoofdpersoon in de film ben ik erg betrokken geweest bij de dood van mijn vader. Toen hij overleed in het ziekenhuis, heb ik hem zelf naar huis gereden en een week in huis genomen. Ik heb hem aangeraakt en urenlang met hem gepraat. Ik heb echt de verbinding met mijn vader gezocht en gevonden."



"Dat is het warme gevoel dat ik zoek"



"Ik heb echt de verbinding met mijn vader gezocht en gevonden"



"Mooi om mensen te ondersteunen in hun keuzes rond hun afscheid"

WIJ STIMULEREN MENSEN AFSCHEIDSWENSEN VAST TE LEGGEN EN HELPEN DAARBIJ GRAAG PERSOONLIJK. SPECIAAL OPGELEIDE UITVAARTCONSULENTEN KOMEN BIJ U THUIS. DEZE GRATIS SERVICE IS VOOR LEDEN EN NIET-LEDEN. JOYCE KOOPMAN IS EEN VAN DIE VRIJWILLIGERS.

"Als ik met mensen praat over hun laatste wensen, merk ik vaak dat ze er al over hebben nagedacht. Ik geef ze dan vooral zoveel mogelijk informatie, zodat zij weten hoe bepaalde dingen gaan. Velen weten bijvoorbeeld nog niet dat familie mee mag naar de oven of van het bestaan van natuur-begraafplaatsen. Hoe meer informatie, hoe beter zij hun wensen kunnen bepalen. Als uitvaartconsulent ben ik voor velen het eerste contact met Yarden. Ik vind het mooi om mensen te ondersteunen in hun keuzes rond hun afscheid. Daar vertellen ze best vaak persoonlijke verhalen bij. Heel bijzonder om daar deelgenoot van gemaakt te worden."



"Ik vind het erg belangrijk dat de dood bespreekbaar is"

VERENIGING YARDEN HEEFT EEN LEDENRAAD DIE UW BELANGEN BEHARTIGT. VRIJWILLIGER ROEL OOSTING IS SINDS VORIG JAAR JUNI LID.

"De Ledenraad is de Tweede Kamer van Yarden. Die behartigt de belangen van de leden. We bespreken allerlei zaken: van het nut van een overname van een andere onderneming tot aan nieuwe vormen van teraardebestelling. Ik werk in de dienstverlening en weet producten en diensten op de juiste manier onder de aandacht te brengen. Onze activiteiten moeten onder de aandacht komen van een zo groot mogelijk publiek. Daar zet ik me voor in! Een voorbeeld: naast het plaatsen van een advertentie in een krant voor een activiteit, regel ik waar mogelijk aandacht bij lokale omroepen. Dan heb je vaak een groter bereik en het is gratis. Ik doe dit vrijwilligerswerk omdat ik het belangrijk vind dat de dood bespreekbaar is. Tien jaar oud was ik toen mijn vader overleed en de dood mijn leven in sloop. Ik bleef stilstaan, maar de rest ging verder. Er werd niet meer over gesproken en dat vond ik lastig. Dat moeten we anders inrichten."



"Fijn om met mensen om te gaan, naar ze te luisteren en gerust te stellen"

OOK NA HET AFSCHEID BIEDEN WE HULP EN ONDERSTEUNING. DAARVOOR HEBBEN WE SPECIALE NAZORGCONSULENTEN. JETTY VISSER VERTELT OVER HAAR VRIJWILLIGERSWERK.

"Naast mijn werk als uitvaartconsulent ben ik nazorgconsulent. Wanneer je een geliefde hebt verloren, kan het gebeuren dat je je leven even niet meer goed op de rit hebt. Als ik iemand bezoek, luister ik vooral goed naar het verhaal. Dat geeft al troost. Ik kan ook net even dat zetje geven en een leidraad geven om uit de misère te komen: zoek hulp, ga met mensen om je heen praten, zoek nieuwe contacten. Mooi dat Yarden betrokkenheid toont bij klanten. Maar soms is het zo heftig dat ik niets kan doen. Dan kan ik alleen maar verwijzen naar een professionele hulpverlener. Yarden werkt daarom samen met professionele partijen. Ik ervaar dat mensen vrijwel altijd blij zijn met de aandacht die ik ze geef. Voor mijzelf is het belangrijk dat ik, na mijn werkzame leven, echt iets voor mensen kan betekenen. Ik vind het fijn om met mensen om te gaan, naar ze te luisteren en gerust te stellen. Ik voel dat ze me daarom waarderen. Ooit kreeg ik een prachtige bos witte rozen van een klant die heel blij was dat we samen haar uitvaartwensen hadden geregeld. Dat is toch fantastisch?"

★ Persoonlijk langskomen

Wij vinden het belangrijk dat mensen nadenken over hun uitvaartwensen. Daarom komen onze uitvaartconsulenten graag bij u langs om uw laatste wensen vast te leggen. Niet alleen bij onze leden, ook bij andere geïnteresseerden.

Meer info: yarden.nl/uitvaartconsulent

★ Schriftelijk vastleggen

Uw laatste wensen vastleggen kan met het online formulier op yarden.nl/wensenlijst. Maar u kunt ook een Uitvaartwensenboekje ophalen op een van onze locaties.

★ Ook vrijwilliger worden?

In uw eigen regio een steentje bijdragen als vrijwilliger? Voor meer informatie of direct aanmelden, bel 0800 1292 of mail naar wordvrijwilliger@yarden.nl.

★ Onze activiteiten

Bent u nieuwsgierig geworden naar de activiteiten en voorlichtingsbijeenkomsten van Vereniging Yarden?

Bekijk het actuele overzicht op yarden.nl/agenda.

Hart voor... “Een helpende hand bieden”

Simon Smedinga, operationeel directeur Leger des Heils ReShare

Wat te doen met kleding van iemand die er niet meer is? Samen met het Leger des Heils ReShare hebben we de handen ineengeslagen om daar wat zinvol mee te doen. Zo staan in al onze crematoria en uitvaartcentra speciale inzamelboxen zodat kleding van overleden dierbaren een tweede leven krijgt.

“Een helpende hand bieden aan mensen waar nauwelijks hulp of aandacht voor is, daar staat het Leger des Heils voor. Door een luisterend oor, een veilig onderkomen of warme maaltijd aan te bieden. Maar óók door gebruikte kleding te recyclen en deze te verkopen aan textiel-sorteerbedrijven of in onze tweedehandskledingwinkel. En dat is weer goed voor mens én milieu, aangezien de textielbranche enorm vervuilend is. Door kleding een tweede leven te geven, hopen we ons steentje bij te dragen aan een betere wereld.”

Helpen bij het verwerken

“Kleding heeft vaak een emotionele waarde. Helemaal als het van een overleden dierbare is geweest. Ik heb zelf het geluk dat veel van mijn naaste familie en vrienden nog in leven zijn. Maar van mijn vrouw – wiens ouders al wél zijn

overleden – weet ik hoe beladen het kan zijn om de kledingkast van een dierbaar persoon te moeten leeghalen. Die kledingstukken waar zoveel herinneringen aan kleven vervolgens deponeren in een anonieme container naast de weg... Dat kan heftig zijn. Door de samenwerking met Yarden maken we het makkelijker voor nabestaanden. Mensen worden op een laagdrempelige manier geholpen met het verwerken van hun verdriet, terwijl ze er tegelijkertijd zeker van kunnen zijn dat de kleding bij ons een goede bestemming krijgt.”

Dankbaar project

“Dat Yarden het vertrouwen in ons heeft en deze samenwerking is aangegaan, vind ik bewonderingswaardig. Ik ben alle nabestaanden die kleding doneren dan ook erg dankbaar. Ik ben trots op ons werk en wat we samen voor elkaar krijgen. En hoe mooi: wat we doen, is vaak direct ‘meetbaar’. Ik bezoek regelmatig onze winkels en zie daar hoe blij we iemand kunnen maken met een stapeltje kleding. Het is mooi om te zien hoe we mensen zo kunnen voorzien in een primaire levensbehoefte. Ja, het voelt goed om samen iets te doen voor degenen die het zo hard nodig hebben.”

In mijn hart...

...voor altijd. Juist op speciale dagen kan dat gevoel van gemis extra lading krijgen. Want dan voelt uw overleden partner, ouder, kind of goede vriend misschien dichtbij en tegelijkertijd zo ver weg. Daarom openden wij afgelopen jaar weer de deuren van onze crematoria voor herinneringsbijeenkomsten op Valentijnsdag, Moederdag, Vaderdag en in de periode rond Allerzielen. Want ook dan worden dierbaren gemist en is de behoefte om te herinneren groot. We verzorgen een speciaal programma waar u uw dierbare in sfeer kunt herdenken. Zo hopen wij uw heimwee een glimlach te geven.

Op www.yarden.nl/herinneren vindt u een overzicht. U bent van harte welkom!



Hart voor... “Het leven vieren”

Jolanda Bazen en Jörgen Versteeg, oprichters en verteller/zangeres en pianist van *Luizterverhaal*

De levensloop van iemand belichten aan de hand van een verhaal, aangevuld met toepasselijke liedjes en pianospel. Dat is wat zangeres Jolanda Bazen en pianist Jörgen Versteeg doen met een Luizterverhaal. In 2017 wonnen zij hiermee de publieksprijs van de Yarden Afscheidsprijs.

“Het leven vieren, dat doen we met een Luizterverhaal. Dit betekent dat een verteller/zangeres memorabele momenten uit iemands leven belicht, met op de achtergrond lichte pianomuziek. Het verhaal wordt geregeld aangevuld door refreinen of zinsdelen uit toepasselijke liedjes. Dat kan van alles zijn. Van Adèle en Anouk tot Guns N' Roses, Ed Sheeran en Wim Sonneveld. Sinds 2014 hebben we hiermee vele verjaardagen, jubilea en bruiloften een extra dimensie gegeven.”

Carnavalsnummer

“Dat een Luizterverhaal zich ook goed leent voor een uitvaart, merkten we toen eind 2016 de vader van Jörgen overleed. Op verzoek van hemzelf hebben we toen op zijn begrafenis gespeeld. Dat hadden we nog nooit eerder gedaan, wat het wel een beetje spannend maakte. Maar we werden overspoeld met positieve reacties. Wat snel leidde tot meer aanvragen voor uitvaarten. Bij het samenstellen van een Luizterverhaal letten we erop dat niet louter de rauwe kantjes van iemands levensloop aan bod komen, maar juist ook de mooie of grappige momenten. Zo hebben we voor het afscheid van Jörgens vader een carnavalsnummer erin verwerkt, omdat hij daar zo gek op was. Dat is ook onze kracht; een Luizterverhaal gaat over het leven, in al zijn facetten.”

Een mooi randje

“Dat onze Luizterverhalen niet onopgemerkt blijven, bleek wel toen we vorig jaar de Yarden Afscheidsprijs 2017 wonnen. Geweldig dat ons werk zo gewaardeerd wordt! Bovendien helpt deze prijs enorm om een breder publiek te bereiken. Zo is het aantal boekingen voor uitvaarten de laatste tijd flink gegroeid. Maar wat ons het meeste bijblijft, zijn de hartverwarmende reacties. We horen vaak van nabestaanden dat ze veel kracht en steun uit de Luizterverhalen halen. Dat het ze dankbaar maakt dat ze de overledene gekend hebben. Ook geeft het mensen letterlijk lucht tijdens een beladen dag. Of zoals laatst iemand na afloop van een uitvaart zei: ‘Het is zó bijzonder dat jullie zo’n mooi randje kunnen geven aan iets wat zoveel verdriet met zich meebrengt.’ Voor ons een fantastisch mooi compliment. Het leven is het zó waard om geleefd te worden, te vieren. Als we dat dankzij een Luizterverhaal kunnen meegeven... Dan is onze missie geslaagd!”





In heel Nederland

Met bijna 100 jaar ervaring en bijna een miljoen leden is Yarden de op een na grootste vereniging van Nederland. Wij zijn er vóór en door onze leden. Als afscheidsspecialist ondersteunen en inspireren we bij het organiseren en verzorgen van een passende begrafenis of crematie. We geven voorlichting en organiseren jaarlijks meer dan 175 inspirerende activiteiten door het hele land om de dood en verlies bespreekbaar te maken. We maken een persoonlijk afscheid voor iedereen bereikbaar en betaalbaar, omdat een goed afscheid mensen verder helpt.

Dicht bij u

Met 200 vrijwilligers, ruim 1100 medewerkers, 27 franchisenemers, 150* lokale uitvaartverzorgers, 61 uitvaartcentra, 24 crematoria en 7 begraafplaatsen in Nederland zitten we altijd in de buurt. We kennen de regio, zijn bekend met de plaatselijke gewoonten en op de hoogte van alle uitvaartmogelijkheden. Persoonlijke dienstverlening is belangrijk in ons vak. Het geeft nabestaanden steun in een moeilijke en intensieve periode.

* inclusief deelnemingen

Yarden is ook:

Deelnemingen

CVU Uitvaartzorg • Gooische Uitvaartverzorging & Yarden • Van der Stappen Uitvaartverzorging • Van den Berg Uitvaartzorg • Annora Uitvaartverzorging • Begraafnisonderneming Van Dijk • Van der Stappen Rouwvervoer • Van der Stappen Uitvaartcentra • Yarden/Goemans Uitvaartverzorging • Brijijns Uitvaartverzorging • Kindt & Yarden Uitvaartzorg • Josten-van Arendonk Uitvaartzorg • Exploitiemaatschappij Yarden-Eefting • Begraafplaatsen en Crematorium Almere • Uitvaartcentrum Zwolle • Sassen Dielemans Uitvaartverzorging

Franchisenemers

Yarden & Slager Uitvaartzorg • Yarden & Jochum Wouda Uitvaartzorg • Yarden & Weber Uitvaartzorg • Yarden & Mirjam Uitvaartzorg • Yarden & Omega Uitvaartzorg • Yarden & Wouda Uitvaartzorg • Yarden & van Proosdij Uitvaartzorg • Yarden & Meyer Uitvaartzorg • Yarden & Heddes Uitvaartzorg • Yarden & Verver Uitvaartzorg • Yarden & Langkamp Uitvaartzorg • Yarden & Geersing Uitvaartzorg • Yarden & Hoogendijk Uitvaartzorg • Yarden & Lucia Uitvaartzorg • Yarden & Heesen Uitvaartzorg • Yarden & Golsteijn Uitvaartzorg • Yarden & De Vries Uitvaartzorg • Yarden & van Oostrum Uitvaartzorg • Yarden & van de Hee Uitvaartzorg • Yarden & Joyce van Helden Uitvaartzorg • Yarden & de Ridder Uitvaartzorg • Yarden & de Brave Uitvaartzorg • Yarden & John Heskes Uitvaartzorg • Yarden & Annelies Meijer Uitvaartzorg • Yarden & Schoneveld Uitvaartzorg • Yarden & van Leest Uitvaartzorg • Yarden & Boersma Uitvaartzorg

Juni 2018

www.yarden.nl

YARDEN