

Klantverslag over 2014

Konden wij u van dienst zijn?



Een goed afscheid helpt je verder.

YARDEN

Yarden verzorgt elke uitvaart

Majid Bamouhand over een islamitisch afscheid



Gedroogde dadels, vijgen en melk. Dat is wat islamieten serveren aan nabestaanden die op condoleancebezoek komen.

“Ik ben in Algerije geboren. Uitvaarten zijn daar sober. Er zijn geen uitvaartondernemingen. De nabestaanden regelen dat dus allemaal zelf, volgens de islamitische richtlijnen. Zo heeft de moslimgemeenschap de plicht om de overledene te wassen en in witte doeken te wikkelen. Na het dodengebed wordt het lichaam op de juiste wijze, met het gezicht naar Mekka, in het graf gelegd. Dat moet allemaal binnen 24 uur gebeuren. In Nederland geldt

de regel dat het lichaam minimaal 36 uur boven de grond moet blijven, maar het is mogelijk om een bespoediging aan te vragen. Ook is het sinds 1991 mogelijk om zonder kist begraven te worden in Nederland. Elke cultuur heeft zijn eigen gebruiken en regels voor uitvaarten, en het is mooi als daar rekening mee wordt gehouden. Ik ben dan ook trots dat Yarden in Amsterdam-Zuidoost een multicultureel uitvaartcentrum laat bouwen.”

Klantverslag over 2014

Maken wij onze belofte aan u waar? Wij spelen open kaart

Een goed afscheid helpt je verder. Dat is onze belofte aan u. Maar maken we deze belofte ook waar? In dit klantverslag geven we een kijkje in onze keuken. We blikken terug op 2014. Wat hebben wij voor u gedaan? Waarom doen we wat we doen? En wat is onze toegevoegde waarde? In dit verslag leggen we hierover verantwoording af.

Bij ons is plek voor elke uitvaartwens. Wij streven ernaar om voor iedereen, ongeacht uw culturele of (niet-)religieuze achtergrond, de juiste en passende dienstverlening aan te bieden. Daarom hebben wij in 2014 onze visie en missie aangescherpt en brachten we uw wensen in kaart.

Dit hebben we gedaan door constant met u in gesprek te blijven. De tien klantportretten in dit verslag geven een goed beeld van de waarden die wij naleven. We vroegen daarom naar uw wensen, uw culturele gewoontes en religieuze tradities. Maar wat hebben wij met deze informatie gedaan?

In dit verslag geven we zelf ook openheid van zaken. Wat hebben wij voor u gedaan? Wat ging er goed dit jaar? Maar ook: wat ging er niet goed? Wat kan beter? U leest het allemaal in dit verslag. En laat het ons vooral weten als u nog feedback heeft. Want we zijn er met elkaar en voor elkaar.

“We vroegen naar uw wensen, uw culturele gewoontes en religieuze tradities. Maar wat hebben wij met deze informatie gedaan?”

Ron Bavelaar Een terugblik met de nieuwe directievoorzitter van Yarden	4
Being social Wat mag u van ons verwachten?	8
In beweging De highlights van 2014	9
Luisteren Welke signalen, suggesties en complimenten gaf u ons?	10
Contact Centrum Drie indringende cases van het afgelopen jaar	14
Cijfers & zo Troostende gewoontes	17
Toegevoegde waarde Daarom bent u verzekerd	18
Verder Dit organiseerden wij voor u	22
Vrijwillig De handen en voeten van Yarden	24
De mogelijkheden Vier inspirerende uitvaarten	28
Goodbye Hoe herdenkt u een overleden geliefde?	30
Yarden verzorgt elke uitvaart Tien klantportretten	

Rouwkost. De troostvoeding die wordt gegeten tijdens een afscheid. Want zoals de dood bij het leven hoort, hoort eten bij rouwen. Een kijkje op iemands bord is als een kijkje in iemands leven.

Kijkje in de keuken

Vorig jaar maart kreeg Yarden een nieuwe directievoorzitter. We blikken terug met Ron Bavelaar op zijn eerste jaar. Wat wilde hij bereiken? Waar is hij trots op en wat kan in 2015 een beetje beter?

De reden voor dit klantverslag mét een culinair tintje is dat...

"... wij onze klanten willen vertellen waarom we de dingen doen zoals we ze doen. Yarden zit in het New Financial Forum, een platform met als doel de financiële branche gezond te maken en het consumentenvertrouwen te herstellen. Wij doen dit onder andere door verantwoording af te leggen aan onze klanten. En om te voorkomen dat het saai kost wordt, hebben we dit klantverslag in een culinair jasje gestoken. Want zoals de dood bij het leven hoort, hoort eten bij rouwen. Een kijkje op iemands bord is als een kijkje in iemands leven."

Mijn eerste jaar als directievoorzitter van Yarden was...

"... boeiend! Als je klein bent, denk je niet: als ik later groot ben, ga ik voor een uitvaartorganisatie werken. Maar als je er in verdiept zie je dat dit een branche is waar je echt toegevoegde waarde hebt. En dat is mij op het lijf geschreven: ik wil per se iets doen voor de maatschappij."

Wat ik gedaan heb het eerste jaar is...

"... kijken waar we staan. Ik had een halve kast vol adviesrapporten. Wat bleek? Het was ontzettend veel bruikbare informatie. Ten eerste

wilde ik de visie en de missie aanscherpen, om duidelijk te maken waar we nu echt voor staan. Yarden weet dat een goed afscheid mensen verder helpt. Als dat je visie is, dan kan je missie niet anders zijn dan dat je wilt dat zoveel mogelijk mensen daar gebruik van kunnen maken."

Een goed afscheid helpt je verder, daarom...

"... moet dat voor iedereen bereikbaar zijn. Nu is het zo dat als iemand van kanker genezen is, maar nog binnen de drie jaar termijn zit, hij zich niet meer voor zijn uitvaart kan verzekeren. Ik vind dat je in principe geen groepen mag uitsluiten, dus de opdracht aan ons verzekeringsbedrijf is geweest: zorg dat je ook producten ontwikkelt voor deze mensen. Dat is lastig maar daar zijn we nu wel volop mee bezig."

Nederland is een multicultureel land...

"... daarom wil Yarden ook een multiculturele uitvaartorganisatie zijn. Want Nederland is wel een multicultureel land, maar de uitvaartbranche is dat niet. Wij bouwen daarom een multicultureel uitvaartcentrum in Amsterdam-Zuidoost. Iedereen moet daar terecht kunnen, ongeacht de etnische achtergrond of geloofsovertuiging. Hiervoor zijn we in gesprek met diverse groepen om te kijken wat die

faciliteiten nou precies moeten zijn. Je leert heel veel. Ghanezen vieren tijdens een uitvaart het leven met veel zang en alcohol. Moslims willen juist dat er in dat gedeelte van het gebouw nooit alcohol geschonken is. Daar moet je bij de bouw rekening mee houden. En je moet ervoor zorgen dat meer mensen met een andere achtergrond bij jou in de organisatie werken. Yarden wordt dan vanzelf een multicultureler bedrijf."

Voor onze slagkracht is een cultuurverandering binnen het bedrijf...

"... noodzakelijk. Uiteindelijk gaat het om de medewerkers die binnen onze uitvaartcentra en crematoria een optimale dienstverlening aan onze klanten leveren. Wij moeten ervoor zorgen dat zij hun werk goed kunnen doen. Dat betekent bijvoorbeeld dat als een crematorium 's avonds open is en IT-ondersteuning nodig heeft, wij bereikbaar zijn. Geen: sorry wij zijn gesloten. Dat vergt een cultuurverandering waar we nog even mee bezig zijn."

Waar ik me het afgelopen jaar over verbaasd heb, is...

"... dat je toeslagen moet betalen als je uitvaart langer duurt. Maak dat onderdeel van je dienstverlening en zorg dat er meer ruimte is. En waarom weet niet iedereen dat wij open zijn in het weekend? Een uitvaart is

voor nabestaanden vaak een enorm geregeld: ze moeten vrijnemen van hun werk, kinderopvang regelen, er in het drukke verkeer naartoe rijden. Daar moet je als organisatie op inspelen en dat doen we ook."

De organisatie van Yarden is...

"... veelomvattend. De organisatie bestaat uit een Uitvaartzorgbedrijf met ruim 40 uitvaartcentra, 23 crematoria (in 2014) en 76 uitvaartverzorgers. Een Uitvaartverzekeraar met meer dan 1.3 miljoen polissen. En Yarden Vereniging, die als eigenaar van de totale organisatie het stuk bewustwording, voorlichting en nazorg voor haar rekening neemt. Zij organiseert bijvoorbeeld themalezingen, toneelstukken en herdenkingsbijeenkomsten op het gebied van rouwverwerking en de dood. Voor consumenten zijn wij één merk, maar intern merk je het verschil in dynamiek. Mijn doel? Hoe kan ik ervoor zorgen dat in alles gedacht wordt vanuit de klant, waarbij ieder toch zijn eigen rol houdt."

Wat ik heb willen laten zien dit eerste jaar als directievoorzitter is...

"... dat ik trots ben op dit bedrijf en dat we alles in huis hebben om de toonaangevende uitvaartorganisatie van Nederland te worden. Vanuit de gedachte 'samen staan we sterk' zorgen medewerkers en vrijwilligers ervoor dat elke klant een waardig en persoonlijk afscheid krijgt en nabestaanden worden ondersteund bij de verwerking van hun verlies."

Ron Bavelaar (56)

Directievoorzitter Yarden sinds 1 maart 2014

Mijn Rouwkost

- Broodje kroket
- Glaasje jus d'orange
- Kanjers mét chocolade



"Ik hoop dat mijn leven gevierd wordt tijdens mijn uitvaart. Dat men de mooie tijd samen weet te benoemen"

Yarden verzorgt elke uitvaart

Arjen de Haas over een modern afscheid



De koffie-met-cake-uitvaart is aan het verdwijnen. Steeds vaker kiezen nabestaanden voor catering die aansluit bij het karakter van de overledene. Taart of tapas bijvoorbeeld.

“Een verhaal in de kerk, met z’n allen naar de begraafplaats en daarna naar het uitvaartcentrum om elkaar te condoleren, koffie te drinken, cake te eten en na te praten. Een tijdje terug heb ik twee van zulke begrafenissen gehad. Ze waren bijna hetzelfde. In de toekomst wordt dat wel anders, denk ik. Mensen van mijn leeftijd willen vieren dat ze iemand gekend hebben. Ik denk dat er straks meer technische crematies komen: een invoer van de kist

zonder de standaard uitvaartceremonie. Herdenken gebeurt dan op een plek die echt bij die persoon past, bijvoorbeeld de voetbalclub. Daar kunnen dan alle verhalen en herinneringen worden opgehaald. Dat lijkt mij nou een mooie uitvaart. En zo wordt de dood echt een onderdeel van het leven.”

Yarden verzorgt elke uitvaart

Bea Mendels Vega over een joods afscheid



Brood met hardgekookt ei. Binnen de Joodse gemeenschap is het gebruikelijk om dit te eten na de begrafenis.

“Als er in Den Haag een vrouw uit de Joodse gemeenschap is overleden, krijg ik een telefoontje. Ik maak namelijk deel uit van de groep dames die de overledene ritueel wast. De wassing en kisting moeten het liefst zo snel mogelijk plaatsvinden. Indien mogelijk wordt het lichaam binnen 24 uur begraven. Gelukkig krijgen we in Den Haag altijd alle medewerking van de betrokken instanties om onze gebruiken uit te voeren. Bij een joodse

begrafenis worden gebeden en psalmen gezegd. De nabestaanden zeggen het Kaddisj-gebed. Het is belangrijk dat de aanwezigen een stukje achter de lijkwagen lopen. De aanwezige heren gooien drie scheppen zand in het graf op de kist. En als teken van rouw wordt er op de dag van de uitvaart bij de naaste familie een scheur in hun kleding gemaakt.”

Wij zijn er voor u

Een goed afscheid helpt je verder. Daar zijn wij bij Yarden van overtuigd. Maar hoe geven wij hier met 900 werknemers en 200 vrijwilligers handen en voeten aan? Om ons doel te realiseren, hebben wij in 2014 onze visie en missie aangescherpt. Dit mag u van ons verwachten.

Onze visie
Een goed en waardig afscheid helpt nabestaanden bij het verwerken van hun verlies. Maar wanneer is een afscheid goed? Bij ons staan uw wensen centraal. We houden rekening met ieders culturele of religieuze achtergrond en doen er alles aan om u vanaf het eerste contact volledig bij te staan. Zo lang als nodig is.

Onze missie
Wij maken een goed en waardig afscheid voor iedereen bereikbaar. Dit doen we door verzekeringen af te sluiten, mee te denken over de kosten van nu en de wensen van straks. We luisteren naar terminaal zieken.

We helpen nabestaanden met keuzes maken en kijken of we met een klein budget toch een koffiemoment kunnen organiseren. We bereiden voor, praten na en blikken terug, samen met iedereen die daar behoefte aan heeft.

Onze belofte
Wij bieden klanten het best denkbare afscheid. U mag rekenen op een bevlogen inzet, uiterste betrokkenheid en warme, persoonlijke aandacht. Met deze belofte profileren wij ons als dé afscheidsspecialist van Nederland. Wij werken met elkaar én voor elkaar.

Waarom wij doen wat we doen
Wij geloven dat een goed afscheid mensen verder helpt. Dus daar zorgen wij voor.

Hoe wij doen wat we doen
Wij zijn een sociale onderneming. Vanuit die basis helpen wij onze klanten. Wij zijn er met elkaar én voor elkaar.

Wat wij doen?
Wij verlenen diensten voor, tijdens en na het afscheid. We geven voorlichting, helpen, inspireren, organiseren, verzorgen en begeleiden.

Wat ons onderscheidt?
We werken vanuit onze passie en zorgen voor het meest optimale afscheid. Wij maken afscheid nemen bereikbaar voor iedereen, met verzekeringen, en door te werken zonder winstbejag.

We zaten niet stil

We zijn bij Yarden constant in beweging. Een overzicht van de highlights uit 2014.

Star Award
Waar zit het best presterende crematorium van Yarden? In 2014 hebben we voor de tweede keer de Star Award uitreikt. Voorafgaand aan de verkiezing zijn alle 23 Yarden crematoria over het jaar 2014 op verschillende aspecten beoordeeld zoals interne processen, de cultuur van de locatie en – het allerbelangrijkste – op klanttevredenheid. En wie werd als beste beoordeeld? De landelijke winnaar werd Uitvaartcentrum, Crematorium en Begraafplaats Nieuw Eykenduynen in Den Haag.

Top Employer
Ook in 2014 zijn we opnieuw uitgeroepen tot Top Employer. Onafhankelijk onderzoek dat is uitgevoerd door het Top Employers Institute heeft aangetoond dat Yarden de hoogste standaard heeft behaald op het gebied van personeelsbeleid. Yarden zorgt goed voor haar mensen, ook intern.

Keurmerk Uitvaartzorg
Wij willen u goed kunnen ondersteunen. Daarom staat professionele en kwalitatieve dienstverlening bij ons voorop. We zorgen ervoor dat elke uitvaart goed verzorgd is en houden ons aan strenge eisen. Daardoor beschikken we over het Keurmerk Uitvaartzorg. Het Keurmerk Uitvaartzorg is een initiatief van Stichting Keurmerk Uitvaartzorg. Zij beoordelen de kwaliteit van uitvaartondernemers op diverse onderdelen. We zijn er dan ook erg trots op dat we ook in 2014 weer hebben voldaan aan de gestelde eisen.

Lokaal dichtbij
Dat iedereen passend afscheid kan nemen, dat vinden wij belangrijk. Daarom werken wij vanuit het 'lokaal dichtbij' principe. Dit hebben wij in 2014 nog verder uitgediept. We kennen de locaties, gebruiken en gewoonten en hebben lokale en regionale contacten opgebouwd. Ook hebben we het blog.yarden.nl opgestart, een interactief medium waar ervaringen kunnen worden gedeeld.

Wetswijziging voor resomeren
In 2014 hebben wij ons hard gemaakt voor een wetswijziging om een nieuwe, duurzame vorm van lijkbezorging in Nederland te introduceren: resomeren. Bij resomeren wordt het lichaam van de overledene in water en loogzout onder hoge temperatuur en luchtdruk afgebroken. Wat overblijft is wit poeder, vergelijkbaar met asresten na een crematie. Resomeren is al sinds 2012 mogelijk in de Verenigde Staten, maar in Nederland voorziet de huidige wet alleen op drie manieren van lijkbezorging: begraven, cremeren en ter beschikking stellen aan de wetenschap. Yarden maakt zich als voorloper in de uitvaartbranche hard voor een wetswijziging om resomeren ook in Nederland te introduceren. In oktober 2014 is hierover in de Tweede Kamer gedebatteerd. Tijdens dit debat heeft minister Plasterk toegezegd een verkenning te laten uitvoeren naar resomeren. Wij zullen in 2015 deze ontwikkelingen op de voet blijven volgen.



Uw ervaring

We kijken graag terug op het jaar door uw ogen. Welke signalen, suggesties en complimenten gaf u ons? In onze dienstverlening willen we u zo goed mogelijk ondersteunen. Dit begint met luisteren. Daarom hebben we de afdeling Klantsignalen. Vier voorbeelden.

1

Een negatieve ervaring

Een voorbeeld uit ons archief

Hoewel wij altijd onze uiterste best doen, komt het weleens voor dat klanten een klacht indienen wegens een negatieve ervaring. Yarden probeert hier altijd lering uit te trekken. Zo was een zoon van mening dat de uitvaartverzorgers onvoldoende respect had getoond ten opzichte van zijn vader. De zoon gaf aan dat hij het aan Yarden overliet wat zij ermee zouden doen. Wij hebben ons vervolgens verdiept in de achtergrond van de vader en kwamen tot de ontdekking dat hij oorlogsveteraan was en tot zijn laatste dagen vrijwilliger was geweest bij een vereniging voor veteranen. Het voorstel om ter compensatie een donatie te doen aan deze stichting is met dankbaarheid aanvaard. Om dit soort klachten in de toekomst te voorkomen, wordt de klant indien het niet klikt aangeboden om een andere uitvaartverzorgers te kiezen.

2

Complete dienstverlening

Een voorbeeld van een klant

In onze dienstverlening proberen we altijd zo veel mogelijk aan de wensen van de nabestaanden te voldoen. Zo ook bij de uitvaart van een mevrouw uit het midden van het land. De echtgenoot had als hobby het leggen van bijzondere knopen. Zo vertelde hij ons dat als iemand bijzonder voor hem was, hij voor diegene een mooie knoop maakte. Maar als diegene iets speciaals voor hem gedaan of betekend had, kreeg diegene een knoop met een 'pluim', een soort flosje. Op de kist van zijn vrouw lag uiteraard zo'n knoop. Na de uitvaart vertelde de man onze Yarden-collega hoe blij ze waren met zijn aandeel. Tot grote verbazing en ontroering had de man voor de uitvaartverzorgers eenzelfde knoop met pluim gemaakt, in een kleinere versie dan die voor zijn vrouw. De kinderen reageerden: "Die hebben wij zelfs nog nooit gekregen". Hij bedankte voor de fijne samenwerking en de persoonlijke sfeer die was gecreëerd. Het had gezorgd voor een warm en persoonlijk afscheid.

3

Grote betrokkenheid

Een voorbeeld uit de post

"Als alles naar wens gaat, dan is dat vanzelfsprekend. Wij hebben het allemaal echter niet als vanzelfsprekend ervaren. Ik zal u ons verhaal vertellen." Zo begint de brief die Yarden Uitvaartzorg ontving van een familie uit het oosten van het land. Zij verloren binnen vier dagen eerst hun (groot)vader en daarna onverwacht ook hun (groot)moeder. Ze kwamen terecht in een achtbaan van emoties en hebben in die periode de onschatbare waarde ervaren van de ondersteuning van het zorgteam en in het bijzonder van uitvaartverzorgster Henny. "Henny vertelde dat het zorgteam erg met ons was begaan. We hoorden dat ze pa en ma naast elkaar hadden gelegd en dat de hand van ma op de kist van pa lag. Zo fijn en erg lief om dit te horen. Wij kijken terug op moeilijke, maar mooie crematies. Niets was het zorgteam te veel. Bedankt."

4

Weinig kennis van de omgeving

Een voorbeeld uit ons archief

Wij streven ernaar om in alle gevallen de uitvaartverzorgers die het 'regelgesprek' heeft gevoerd ook de crematie of begrafenis te laten begeleiden. Dat is niet voor niets, zo blijkt ook uit de gebeurtenissen rondom de uitvaart van een meneer uit het oosten van het land. De familieomstandigheden waren wat ingewikkeld, waardoor sprake was van onderlinge spanning tussen de kinderen van de overledene. De uitvaartverzorgers die het regelgesprek voerde had alle wensen duidelijk in het draaiboek opgenomen, de diensten geregeld en vastgelegd. Van de onderlinge spanning was hij zich zeer bewust en hij had zichzelf voorgenomen extra goed op te letten tijdens de plechtigheid en de condoleance daarna. Door onverwachte omstandigheden kon deze uitvaartverzorgers de dienst niet zelf begeleiden. Een collega moest hem op het laatste moment vervangen. Het draaiboek bood houvast, maar toen tijdens de plechtigheid onrust ontstond, was de collega volledig verrast. Hij was niet op de hoogte van de familieomstandigheden. Hij kende de onderlinge verhoudingen onvoldoende en kon daardoor niet voorkomen dat ondanks de zorgvuldige voorbereiding de uitvaart vervelend verliep.

Heeft u een opmerking of compliment over onze dienstverlening? Vertel het ons! **Bel 0800 1292.**

In 2014 kreeg Yarden

2.060

KLANTSIGNALEN

534

COMPLIMENTEN

0,02%

ONTEVREDEN GEVOEL

0,02 % van de 900.000 verzekerden bij Yarden heeft vanuit een ontevreden gevoel over de polis contact met ons opgenomen.

1,6%

NIET NAAR WENS

Bij 1,6% van de 40.000 uitvaarten die Yarden heeft verzorgd hebben de nabestaanden aangegeven dat deze in meer of mindere mate niet naar wens is geweest.

9+

MENTALITEIT

Wij hebben een 9+ mentaliteit, we willen onderscheidend zijn in onze dienstverlening. Uw feedback is belangrijk. Bedankt daarom voor uw kritische opmerkingen en suggesties. Wij zullen dit gebruiken om in 2015 de dienstverlening nóg beter op u af te stemmen.

2014

GOUDEN OOR ERKENNING

Sinds juli 2013 bezit Yarden de Gouden Oor Erkenning. De certificering is een bewijs dat we ons uiterste best doen te luisteren naar onze klanten en effectief handelen op basis van hun feedback.

56,6

PUNTEN

Dit is het aantal punten dat Yarden scoorde tijdens de beoordeling van Stichting Gouden Oor (de maximale score is 70). Dit is een stijging van 6,5 punten ten opzichte van 2013.



Yarden verzorgt elke uitvaart

Christina Boes over een afscheid op Marken



Voedsel voor de geest: na een uitvaart op Marken zul je geen tafels met voedsel vinden. Na het 'voedsel voor de geest' (de dienst in de kerk) gaan mensen vaak te voet weer naar huis.

"Huis-aan-huis vertellen dat iemand overleden is. Die traditie van 'aanzeggen' was op Marken nog lang gangbaar en wordt momenteel alleen nog gedaan bij naaste familie en bureu. Toen een oom van mij zo'n tien jaar geleden overleed, ben ik zelf nog met zeven nichten van mij het dorp in gegaan. In koppels van twee belden we aan. En als er dan open werd gedaan, vertelden we dat onze oom was overleden, wanneer de uitvaart was en

wanneer mensen afscheid konden nemen. Op Marken zijn zo'n 1.800 inwoners. Bijna iedereen kent elkaar, maar er komen ook steeds meer mensen van buitenaf. Die keken raar op toen wij opeens voor de deur stonden. Inmiddels gebeurt dat aanzeggen niet meer over het gehele dorp. Jammer, want ik vond het altijd heel speciaal. Ook het traditionele Marker rouwkostuum zie je nog maar heel zelden."

Yarden verzorgt elke uitvaart

Dominicus Graatsma over het afscheid van een atheïst



Geen bijgedachten, einde oefening. 25% van de bevolking is atheïst, 17% is gelovig, 31% is agnost en 27% gelooft in 'iets'. Nederland telt dus meer ongelovigen dan gelovigen.

"Ik kan me de begrafenis van mijn oom nog goed herinneren. Dat was in Haastrecht, een dorpje bij Gouda. We werden ontvangen in een soort van schuur. Daar pasten amper twintig man in. Toen iedereen er was, liepen we naar het graf. Daar werd de kist neergelaten. Daarna liep iedereen weer weg, naar huis. Een verademing! Voor de verandering eens geen aula met een orgel, plechtige muziek en christelijke woorden. Ik heb daar

helemaal niets mee. Dat mensen doodgaan, is echt geen unieke gebeurtenis. Bij de dood heb ik ook geen bijgedachten. Het is gewoon einde oefening. Misschien gaat het net iets te ver, maar wat mij betreft kieperen ze me straks in een veegwagentje en ga ik naar de stort."

De verhalen van 2014

Een vader in rampvlucht MH17, een begrafenis in Thailand en een overleden zoon. Het Yarden Contact Centrum (YCC) krijgt iedere dag zo'n vierhonderd telefoontjes over uiteenlopende zaken. Drie indringende cases van afgelopen jaar.



Mijn vader in MH17

Afscheid van vier geliefden

Ik bel u over mijn vader. U weet natuurlijk van het neergestorte vliegtuig, de MH17, vorige week? Hij zat erin." Mevrouw Van Boxel* snikt en ik verstijf. Ze kwam door het huilen haast niet uit haar naam. Er bellen vaker mensen geëmotioneerd op, maar dit had ik niet verwacht. "Hoewel nog niet alle lichamen geïdentificeerd zijn, is het zeker dat hij niet meer leeft," vervolgt ze. Ze hapt naar adem. "Hij was bij u verzekerd voor zijn uitvaart. Ik wil graag weten wat ik moet doen."

“Het is zeker dat hij niet meer leeft”

Alle gruwelbeelden die ik de afgelopen dagen op tv zag, verschijnen in razend tempo op mijn netvlies. "Wat verschrikkelijk voor u," zeg ik timide. "Uw vader was alleen op reis?" "Nee, mijn moeder, dochter en zoon waren bij hem. Die laatsten waren achttien en negentien jaar." Mevrouw Van Boxel schiet opnieuw vol. "Maar voor hen was er geen verzekering afgesloten." Ook ik voel mijn ogen prikken. Hoe vreselijk moet het zijn om maar liefst vier geliefden op deze manier te verliezen! Ik ril ervan. Toch is het zaak professioneel te blijven. "Gecondoleerd," zeg ik daarom met vaste stem. "Ik leef erg met u mee. Het is niet te bevatten waar u nu doorheen gaat. Maar over één ding hoeft u zich geen zorgen te maken: met de uitvaart komt het goed. Hoewel dit een mogelijke terroristische daad betreft, die in principe buiten de verzekering valt, heeft onze directie besloten wat betreft deze vreselijke aanslag maatwerk te leveren. Wij zullen u alle hulp bieden die u nodig heeft, óók wat betreft uw onverzekerde kinderen. Ik zal meteen een uitvaartbegeleidster voor u inschakelen die binnen een uur contact met u opneemt." Mevrouw Van Boxel blijft huilen, toch voel ik dat mijn woorden haar goed doen. "Kan ik met haar alles bespreken?" "Zij zal u overal in bijstaan, ja," antwoord ik. Ik noteer mevrouw haar gegevens en vertel nogmaals hoe ik met haar meeleeft. We praten nog een tijdje. Aan het eind van ons gesprek is mevrouw Van Boxel iets rustiger. "Heel veel sterkte," besluit ik. Dan hang ik op, en leg mijn hoofd in mijn handen en laat mijn tranen stromen.

Yarden Contact
Centrum in 2014

86.328
TELEFOONTJES

36.662
E-MAILS

50.490
WIJZIGINGEN DOORGEVOERD

537
WEBCHATS

Contact opnemen?
Dat kan via 0800 1292

Afscheid van mijn zoon
Vechtscheiding

“Ik heb nieuws voor u: u kunt woensdag tussen elf en twaalf afscheid nemen van uw zoon. Op de manier waarop u dat samen met uw vriendin wilt doen. Er zal verder niemand bij zijn.” De man aan de andere kant van de lijn breekt. “Godzijdank,” snikt hij. Ik heb de heer Groen* vandaag al zes keer aan de telefoon gehad. Eigenlijk kon en mocht ik niets voor hem doen, maar heel soms kun je – binnen de procedures – op een andere manier proberen om de klant tóch te helpen.

“Het is ook mijn zoon, schreeuwde hij. Ik móet hem zien!”

De heer Groen belde naar aanleiding van het plotselinge overlijden van zijn zoon Gijs. De jongen was pas dertien jaar. De situatie was complex: er liep een politieonderzoek naar zijn dood. Eveneens complex bleek de relatie met de moeder van Gijs. Zij en de heer Groen lagen in een pijnlijke vechtscheiding en zij hield hem buiten de uitvaart. “Ik weet niets,” zei de man vanmorgen bij zijn eerste telefoontje ontdaan. “Niet eens wanneer het is en waar. Ik heb als vader toch recht om afscheid te nemen?” Helaas mocht ik hem niets vertellen. De melding van het overlijden was gedaan door Gijs’ moeder en zij was benoemd als opdrachtgever. Dat betekent dat wij verder niemand informatie mogen geven. Nee, óók niet aan de vader, hoe spijtig ook. Een orkaan van emoties volgde tijdens de vele gesprekken die dag. Want de man kreeg maar geen contact met zijn ex en belde mij telkens opnieuw. “Het is ook mijn zoon,” schreeuwde hij. “Ik móet hem zien!” Het raakte me diep, want ik begreep hem natuurlijk. Maar mijn handen waren gebonden. Uiteindelijk, het was al acht uur in de avond, besloot ik contact op te nemen met de uitvaartbegeleidster die was ingeschakeld. Zij wist mij na overleg met de moeder te melden dat de vader woensdagochtend één uur zou krijgen. “Helaas bent u niet welkom op de uitvaart...” moet ik nog vertellen, maar de heer Groen blijft huilen van opluchting. “Dank u, dank u,” herhaalt hij. “Nu heb ik tenminste houvast.” Het doet me goed dat ik de situatie toch naar zijn bevrediging heb weten op te lossen. Maar wat is het triest dat ouders zo met elkaar overhoop kunnen liggen dat zelfs bij de dood van hun kind de oorlog nog voortduurt.

Hartverwarmende rituelen
Thais afscheid

“De begrafenisceremonie in Thailand was prachtig! Het duurde dagen, er waren monniken, er werd gezongen, gebeden, gegeten... Zó ontroerend. U zou de foto's eens moeten komen bekijken!” Mevrouw Smits* stem klinkt veel rustiger dan toen ik haar drie weken eerder aan de lijn had. Die dag had ze net gehoord dat haar zoon was overleden in Thailand.

“Hij woonde daar, hij was met een Thaise getrouwd,” vertelde ze me toen. “Hij is onwel geworden op zijn scooter en in het ziekenhuis overleden. En hij wordt daar gecremeerd. Zo ver weg... Hoe moet dat nu toch allemaal?” Mevrouw Smits was duidelijk in paniek. Dezelfde middag zouden zij en haar man in het vliegtuig stappen, maar ze had nog geen idee hoe de uitvaart zou verlopen. “Hij is bij u verzekerd,” zei ze. “Geldt de verzekering ook buiten Nederland?” Ik stel haar gerust: “Natuurlijk vergoeden wij ook een uitvaart in het buitenland. Het is wel verstandig dat u ons meteen belt. In een land als Thailand worden dingen namelijk anders geregeld dan bij ons. Vaak zijn er geen nota's. En die hebben wij wel nodig om geld aan u uit te keren. Gaat u in alle rust afscheid nemen van uw zoon, maar denkt u eraan zoveel mogelijk facturen te verzamelen. Dan kijken we na afloop hoe we het oplossen.”

“Er werd gezongen, gebeden, gegeten, zó ontroerend”

Vandaag belt mevrouw Smits opnieuw. Hoe verdrietig ze ook is over het verlies van haar zoon, de bijzondere Thaise rituelen rondom zijn crematie hebben haar hart verwarmd. “Maar nota's verzamelen is mij niet gelukt,” vertelt ze. “Alles werd gedaan vanuit de gemeenschap, onderhands. Toch zou ik mijn Thaise schoondochter graag in de kosten tegemoet willen komen. Wat nu?” “Dan vergoeden wij uw vliegtickets,” besluit ik. Mevrouw Smits is opgelucht. “Uitstekend!”

*Om privacyredenen zijn de namen veranderd.

105 minuten

105 MINUTEN DUURDE BIJ ONS GEMIDDELD EEN AFSCHEIDSPLECHTIGHEID, MET EEN UITSCIETER NAAR BOVEN VAN 270 MINUTEN.



Uitvaartmuziek



- | | |
|--|--|
| 1 Mozart
Ave Maria | 6 Marco Borsato
Afscheid Nemen
Bestaat Niet |
| 2 Andrea Bocelli & Sarah Brightman
Time To Say Goodbye | 7 Robbie Williams
Angels |
| 3 Paul de Leeuw
De Steen | 8 Metallica
Nothing Else Matters |
| 4 Mozart
Ave Verum | 9 James Blunt
Goodbye My Lover |
| 5 Eric Clapton
Tears In Heaven | 10 Anouk
Lost |

Bron: uitvaart.nl

Kerk of niet?

NABESTAANDEN KIEZEN BIJ UITVAARTEN EN ROUW-RITUELEN STEEDS MINDER VOOR EEN TRADITIONEEL KERKELIJKE VORMGEVING. ZE GEVEN IN TOENEMENDE MATE DE VOORKEUR AAN EEN PERSOONLIJKE INVULLING.



Bloemen

MEEST GEBRUIKTE BLOEMEN TIJDENS EEN UITVAART



- 1 Roos**
Een rode roos staat daarbij voor romantiek en dankbaarheid, wit voor eerbied en respect en roze voor bewondering en trouw.
- 2 Lelie**
Dit staat symbool voor Christus als bringer van het heil en het evangelie, maar een lelie staat ook voor eenvoud.
- 3 Zonnebloem**
De zonnebloem is het symbool van toewijding. Het draaien van de zonnebloem naar het licht, wordt ook wel vergeleken met de mens die zijn hoofd naar het licht (of Christus) beweegt.

Uitvaart

SINDS 2003 IS CREMEREN POPULAIRDER DAN BEGRAVEN



Cijfers 2013

Wat kost een uitvaart



U kiest zelf de hoogte van het te verzekeren bedrag (tussen €1.500 – €20.000). Dit bedrag is vrij te besteden aan uitvaartgerelateerde kosten.

Uitvaartverzekering

1. U bepaalt eerst hoe uw afscheid eruit moet zien.

2. Daarna besluit u welk bedrag u wilt verzekeren.

3. Tot slot kijkt u of de bijbehorende premie binnen uw budget past.

Betaalbaar

Lage premie

Wij maken elk gewenst afscheid betaalbaar door het aanbieden van verzekeringen met een lage premie.

Bereikbaar op diverse manieren

- Direct online afsluiten.
- Via persoonlijk advies bij u thuis.
- Persoonlijk adviesgesprek met onafhankelijke tussenpersoon.
- Via een telefonisch informeren gesprek.

Ervaring

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

Wij zijn een **vereniging** zonder **winstoogmerk**

De meerwaarde van Yarden

KLANTEN GEVEN AAN ONZE DIENSTVERLENING EEN 8.9



Dichtbij



76
UITVAARTVERZORGERS

41
UITVAARTCENTRA

23
CREMATORIA (IN 2014)

26
FRANCHISENEMERS
UITVAARTZORG

7
BEGRAAFPLAATSEN
IN HEEL NEDERLAND

900
VASTE MEDEWERKERS

200
VRIJWILLIGERS

Extra's

- Gouden Oor keurmerk**
Yarden is de enige uitvaartorganisatie die over dit keurmerk beschikt. Dit is een onafhankelijke erkenning voor het bedrijf dat daadwerkelijk luistert naar haar klanten.
- Een vereniging**
Als u een verzekering afsluit wordt u automatisch lid. Als lid heeft u gratis toegang tot verenigingsactiviteiten zoals voorstellingen, informatiebijeenkomsten en symposia.
- Keurmerk uitvaartzorg**
Yarden staat voor professionele en kwalitatieve dienstverlening in de uitvaartverzorging.
- 10% ledenvoordeel**
Als u het afscheid door Yarden Uitvaartzorg laat verzorgen, kunt u profiteren van 10% ledenvoordeel. Dan kan Yarden Uitvaartzorg 10% extra, bovenop het verzekerd bedrag, toekennen. Dit aanvullende budget kunt u vrij besteden aan diensten van Yarden Uitvaartzorg.

Yarden verzorgt elke uitvaart

Shanta Bhikharie over een hindoeïstisch afscheid



Vegetarisch eten is bij hindoes gebruikelijk tijdens de rouwperiode. Daarnaast is er de dia, een kaars die direct na het overlijden wordt aangestoken en naast een ingelijste foto wordt gezet.

“Als een hindoe overlijdt, start er een rouwperiode van dertien dagen. In deze periode vinden de crematie en overlijdensrituelen plaats. Het rouwende hindoegezin steekt gedurende die dertien dagen thuis geen vuur aan, en er wordt dan alleen vegetarisch voedsel gegeten. Familie en vrienden verzorgen de maaltijden. Verder komen de nabestaanden dagelijks bij het rouwende gezin om samen uit geschriften te lezen en religieuze liederen, bhajans,

te zingen. Bij hindoeïstische uitvaarten zijn overlijdensrituelen een belangrijke traditie. Na een sterfgeval wordt er een uitvoerder van die rituelen aangewezen. Zijn hoofd wordt kaalgeschoren, op een klein plekje op zijn kruin na. In India en Suriname is hij degene die de brandstapel aansteekt. In Nederland gaat dat uiteraard anders. Hier mag hij in het crematorium ‘het vuur aansteken’ door op een knop te drukken.”

Yarden verzorgt elke uitvaart

Lizette Pinas over een Surinaams creools afscheid



Surinaamse broodjes, zoals een broodje pom of bakkeljauw. Dat is wat Surinaamse creolen vaak serveren aan nabestaanden die op condoleancebezoek komen.

“Binnen de Surinaamse gemeenschap zijn allemaal verschillende facetten. De culturen zijn vaak gemengd en hebben elk hun eigen traditie. Zelf ben ik van Creoolse afkomst. Wij kennen een lang rouwproces met verschillende fases. Zo hebben we de dag voor de uitvaart een avond waarbij we de overledene een laatste eer bewijzen. Alle vrouwen moeten dan hun hoofd omwikkelen met een doek of doen een hoofddekseel op. Tijdens deze laatste eer

kijken we echt naar hoe iemand was. Was iemand rustig? Dan wordt het een rustig afscheid. Was iemand altijd opgewekt? Dan zingen we vrolijke liedjes. Er is op zo'n avond altijd volop te eten. Meestal eten we wat de overledene lekker vond en zingen we tot diep in de nacht door. De dag van de begrafenis is alleen voor het gezin dat dan in alle rust kan rouwen.”

Yarden helpt verder

Bijeenkomsten over soms taboedoorbrekende thema's, excursies en herdenkingen. Yarden is meer dan een uitvaartorganisatie. We zijn maatschappelijk betrokken en voegen graag onze waarde toe. Een greep uit de circa 130 bijeenkomsten en activiteiten die Yarden Vereniging organiseerde in 2014. Hier kwamen zo'n 15.000 bezoekers op af.

Leven en dood van de olifant en Zoo

Educatie voor kinderen

Iedereen krijgt te maken met de dood. Ook kinderen. Daarom zijn wij in DierenPark Amersfoort een onderwijsproject gestart. Hierin laten wij, samen met olifantexpert Marjo Hoedemaker, kinderen spelenderwijs leren over de dood en alles wat daarbij hoort. Door de enthousiaste reacties van de kinderen én de begeleiders rollen we dit project in 2015 landelijk uit in de zes grote dierentuinen.

Afscheid nemen en verlies verwerken

Een online cursus rouwverwerking

Samen met Libelle Academy heeft Yarden een gratis online cursus ontwikkeld over alles wat komt kijken bij afscheid nemen. Naast tips en informatie over praktische zaken komt ook rouwverwerking uitgebreid aan bod. Gebruikmaken van de cursus kan uiteraard ook nog steeds in 2015 op: yarden.nl/libelle

Zelfmoordpreventie

Een lezing van Viktor Staudt

Het leven van Viktor Staudt werd jarenlang beheerst door angstaanvallen en depressies. Op 12 november 1999 springt hij voor een intercity op Amsterdam Rai. Hij overleeft de zelfmoordpoging, maar verliest zijn beide benen. Tijdens de lezing, gebaseerd op zijn boek 'Het verhaal van mijn zelfmoord', deelt hij zijn ervaring en spreekt hij over zelfmoordpreventie.

Dubbel afscheid

Bijeenkomsten over alzheimer

'Nu mijn moeder de ziekte van Alzheimer heeft, zie ik haar niet verdwijnen, ik zie haar tevoorschijn komen.' Zo typeert theatermaker Adelheid Roosen haar kijk op de ziekte van haar moeder, wat prachtig is verfilmd in haar documentaire 'Mam'. Zij laat zien dat alzheimer niet alleen een beperking is, maar ook vrijheid kan geven. Zelf ervaart zij dat door in de ontmoetingen met haar moeder niet uit te gaan van zichzelf, maar mee te bewegen met het traject dat haar moeder aflegt. Na de documentaire kunnen de bezoekers met Roosen in gesprek gaan en vragen stellen.

"Things will go on, and then one day it will all be over"

Uit de film *Amour*

Verwerken via film

Filmvoorstellingen

Film is bij uitstek een medium om gevoelens te delen en te verwerken. Daarom organiseert Yarden door het hele land filmvoorstellingen in filmhuizen met films die iets losmaken. Zware Oscarwinnaars als *Amour* en *Departures* bijvoorbeeld, maar ook *The Tree of Life* of een komedie-drama als *Song for Marion*. Naderhand wordt met de bezoekers de film besproken, maar vooral de gevoelens die het verhaal heeft losgeweekt.

Samen uw dierbaren herdenken

Herinneringsweken

Afscheid nemen houdt niet op na de begrafenis of de crematie. Voor iedereen gaat de wereld door, maar voor de nabestaanden is het anders. Daarom vinden wij de Yarden Herinneringsweken belangrijk. En u ook, zo blijkt. Want in 2014 hebben de Herinneringsweken het dubbele aantal bezoekers getrokken ten opzichte van 2013. Ruim 4.800 mensen hebben diverse van onze crematoria en begraafplaatsen bezocht. De locaties waren omgetoverd tot bijzondere herdenkingsplaatsen. Om stil te staan bij het afscheid dat u nam van uw dierbare.

Erfenis of ergernis?

Een informatiesessie

De dood brengt ook ingewikkelde, zakelijke gevolgen met zich mee. De erfenis, bijvoorbeeld. Yarden heeft daarom bijeenkomsten georganiseerd waarin de lokale notaris een lezing heeft gegeven over de vele (on-) mogelijkheden van het Nederlands erfrecht. Op deze manier hebben de deelnemers onder andere fiscale mogelijkheden leren benutten.

Rouw op je dak!

Een theatervoorstelling

Jongeren zitten vaak erg in de knoop met hun eigen gevoelens; en dan komt er nog eens een sterfgeval aan te pas. Met 'Rouw op je dak!' maken Theater TRAXX en Yarden verdriet bespreekbaar voor jongeren binnen het Voortgezet Onderwijs. Nick verliest zijn vader en de vriendin van Kevin maakt het uit. Beiden zijn verdrietig. Hoe gaan ze daar mee om? Na de voorstelling, die altijd tijdens de lesuren op de schoolinstelling plaatsvindt, wordt dezelfde vraag bij het publiek (jongeren uit klas drie, vier) neergelegd.

Nieuwsgierig naar de actuele informatie, een selectie van de activiteiten per provincie en de activiteiten in 2015? Kijk op yarden.nl/agenda.



De onmisbare krachten

Voor Yarden Vereniging zijn de 200 vrijwilligers van onschatbare waarde. Zij zetten zich met hart en ziel in om mensen te ondersteunen voor, tijdens en na de uitvaart. Wie zijn deze vrijwilligers en wat motiveert ze om bij Yarden aan de slag te gaan?

“Afscheid nemen, doet niemand graag”

Margriet Ebens (50)

Toen de man van mijn moeder in maart 2013 overleed, ervoer ik hoe fijn het is om een organisatie als Yarden te hebben die je bijstaat in zo'n heftige tijd. Toen ik een tijdje later een advertentie in de krant zag staan waarin vrijwilligers

En nu doe ik alweer anderhalf jaar vrijwilligerswerk bij Yarden. Als gastvrouw ontvang ik belangstellenden, beantwoord ik eventuele vragen en maak een praatje met mensen. Ook leid ik iedereen weer uit. Soms zegt iemand: 'Nou, tot ziens mevrouw. Of nee... toch liever niet.' Daar moet ik dan wel om glimlachen, want ik begrijp wat ze bedoelen. Afscheid nemen doet niemand graag. In de toekomst wil ik meer betekenen voor Yarden. De verzorgende kant bevalt me goed en daarom ga ik binnenkort eens mee met een collega die uitvaarten regelt. Ik ben benieuwd hoe dat in zijn werk gaat. Wie weet maak ik wel een carrièreswitch."

“Wie weet maak ik wel een carrièreswitch”

werden gezocht, dacht ik: zo'n rol als gastvrouw is misschien wel iets voor mij. Ik wilde naast mijn huidige parttimebaan sowieso al nieuwe werkervaring opdoen, dus dit leek me ideaal.

Vrijwilligers zijn belangrijk!

Projectleider Wouter van der Kort

"Yarden wil graag een excellente dienstverlening aanbieden, oftewel een 9+ beleving. Vanuit die gedachte startten we twee jaar geleden in Rotterdam, Groningen en de Noordoostpolder het project 'Vrijwilligers in de dienstverlening'. Inmiddels is het project zo succesvol dat we er in heel het land mee zijn gestart. Vrijwilligers zijn heel belangrijk voor Yarden. Zij vormen de spreekwoordelijke puntjes op de i. Als bijvoorbeeld blijkt dat het bij aankomst van een afscheid regent, kunnen we nu een vrijwilliger inzetten die de familie met een paraplu naar het uitvaartcentrum begeleidt. Het zijn kleine taken, maar wel taken die voor onze bezoekers heel waardevol zijn."

Ook vrijwilliger worden?

Dat kan! Bel voor meer informatie 0800 1292 of stuur een e-mail naar wordvrijwilliger@yarden.nl.

“Ik probeer ze even uit dat verdrietige moment te halen”

Bert Bakema (35)

Een jaar geleden begon ik als vrijwillige parkeerwachter bij Yarden in het kader van mijn re-integratieproject. Ik kon kiezen uit een aantal opdrachtgevers en Yarden trok me meteen. Ik wilde graag mét en vóór mensen werken en de functie leek me prettig afwisselend. Het gevoel was goed vanaf het moment dat ik aan het werk ging. Het is heel dankbaar werk en ik heb echt gebuft met mijn leuke collega's. Als parkeerwachter houd ik op

drukke dagen een oogje in het zeil om te kijken of alle parkeerplaatsen wel bezet worden door genodigden. Maar

“Heb echt gebuft met mijn leuke collega's”

meestal rijd ik als chauffeur bezoekers in onze shuttlebus vanaf de parkeerplaats tot het

crematorium. Tijdens die rit probeer ik mensen te ontzorgen en ze een warm welkom te geven. Het is vaak een nare dag voor ze en ik wil ze hier zo goed mogelijk in bijstaan. Daarom maak ik als er kinderen in de bus zitten weleens een grapje en vraag ik bijvoorbeeld of ze nog een rondje willen rijden. Op die manier probeer ik ze even uit dat verdrietige moment te halen."

“Blauwe kist? Geen probleem, alles is mogelijk”

Jaap-Jan Nienhuis (50)

Twee jaar geleden schreef ik een brief aan Yarden waarin ik liet weten dat ik als vrijwilliger iets wilde betekenen voor de uitvaartbranche. Het leek me mooi en dankbaar werk om mensen die door een moeilijke fase gaan te ondersteunen. Zo begon ik in januari 2013 bij het Regionaal Activiteiten Bestuur. Niet veel later hoorde ik over het project 'Vrijwilligers in de dienstverlening'. De functie van uitvaartconsulent leek precies bij mij te passen en vervolgens ging ik ook als uitvaartconsulent

aan de slag. Ik ga langs bij mensen die een aanvraag doen om hun uitvaartwensen te bespreken en op te stellen. Ik

“Juist het contact met mensen vind ik mooi aan dit werk”

probeer altijd actief mee te denken. Blauwe kist? Geen probleem, alles is mogelijk. Mijn meest bijzondere ervaring

was met een doof echtpaar. Ik zat tussen ze in op de bank en de communicatie verliep wat stroef, omdat er geen tolk bij was. Daarom heb ik met gebaren en heel hard praten steeds duidelijk gemaakt wat ik bedoelde. Zij lagen in een deuk en ook ik moest lachen. Het werd een gezellige avond. Juist het contact met mensen vind ik mooi aan dit werk. Ik weet vooraf nooit waar ik terechtkom, maar de mensen die ik spreek zijn zo dankbaar. Ik voel me bevoorrecht dat ik kan helpen."



Yarden verzorgt elke uitvaart

Henri Liu over een Surinaams Chinees afscheid



Het lievelingseten van de overledene bereiden is gebruikelijk bij een Surinaams Chinees afscheid. Ook wordt er wierook gebrand en blijven alle lichten in huis aan tot na de begrafenis.

“Chinees nepgeld, papieren auto’s, vliegtuigen, villa’s en poppen. Sommige niet-christelijke Chinezen verbranden van alles tijdens de uitvaart. Ze doen dat bij het graf. Zo geven ze de overledene iets mee voor in het hiernamaals. Het is een heel oud gebruik dat ik in Nederland bijna niet meer zie en dat ook in Suriname al behoorlijk is verwaterd. Voor Chinezen die christelijk zijn, zoals ik, is dat bijgeloof niet toegestaan. Wij hebben daarom een vrij

‘Nederlandse’ uitvaart. Deze verschillen zie je ook goed tijdens het Chinese Allerzielen feest in het voorjaar en najaar. De meeste Chinezen leggen dan een bloemetje op het graf. Maar soms zie je ook nog schotels met appels en vlees. Ook die zijn bedoeld voor de overledene in het hiernamaals.”

Yarden verzorgt elke uitvaart

Yasmina over een Marokkaans afscheid



Zelf eten meenemen naar de nabestaanden aan wie je steun komt betuigen. Dat is gebruikelijk binnen de Marokkaanse gemeenschap. Vaak wordt er onderling afgestemd wie wat meeneemt.

“Een islamitische uitvaart is vrij eenvoudig. Het lichaam wordt gewassen. Daarbij mogen bij mannen alleen mannen en bij vrouwen alleen vrouwen aanwezig zijn. Vervolgens wordt het lichaam in een laken gewikkeld en in een kist gelegd. Die kist gaat naar een moskee waar er gelegenheid is om te bidden en familieleden te condoleren. Daarna wordt de kist zo snel mogelijk naar het land van herkomst vervoerd. Daar wordt het lichaam

zonder kist begraven. Veel moslims hebben een voorkeur voor een begrafenis in hun land van herkomst. Daar is de eeuwige graftrust gegarandeerd. In Nederland zijn er ook begraafplaatsen die dat beloven, maar de meeste moslims hebben nog niet het gevoel dat het daadwerkelijk gegarandeerd is. Zelf wil ik ook een begrafenis in Marokko. Al mijn overleden familieleden liggen daar.”

Een plek voor iedereen

Iedereen deelt het vooruitzicht op de dood, maar hoe ga je ermee om? Dat is voor iedereen anders. Traditioneel, multicultureel of bijzonder: bij ons is plek voor elke uitvaartwens. Vier inspirerende voorbeelden.

1

In het donker

Een rustige en serene uitvaart. Dat was hoe de nabestaanden de uitvaart van hun vrouw en moeder zagen. Was een uitvaart in het donker misschien iets? De nabestaanden keken onze uitvaartverzorgster verbaasd aan. Na wat uitleg werden ze echter steeds zekerder van hun zaak: dat was inderdaad wat het moest worden. En zo ging het ook. De donkerte van de avond werd verlicht door fakkels en vuurkorven. De rouwauto kwam aanrijden en de kist was duidelijk zichtbaar door de zachte verlichting in de auto. De sfeer was stil en sereen. Doordat het zo laat op avond plaatsvond was de familie de enige in het crematorium. Na de dienst bleef de koffie onaangeroerd. Herinneringen werden opgehaald met een wijntje.

2

Op een schip

Varen was zijn lust en zijn leven, dus zou zijn familie voor zijn uitvaart het liefst nog even het water op willen. Was dat mogelijk? Het was de vraag die onze uitvaartverzorgster kreeg toen zij op bezoek was bij de nabestaanden van een binnenschipper. Zij vertelde dat alles mogelijk was. En dus werd op de dag van de uitvaart de kist de kade op gereden. Samen met de naaste familie hebben we de kist op het midden van het dek neergezet. Met de zoon als kapitein voer het schip vervolgens met de naaste familie weg. Intussen waren er veel schepen en kleinere bootjes aangekomen om in een soort van erehaag mee te varen aan weerszijden van het schip. Dit was voor de familie zo'n bijzonder moment. Kippenvel. Na een uur varen op het schip van de zoon, bracht hij met veel luchthoorngeschal zijn vader naar het eindpunt aan de kade.

3

Rouwbus als aula

Samen in één auto met vader achter het stuur. Toen één van onze collega's op bezoek ging bij de nabestaande van een overleden meneer, kwam het gesprek al gauw op de mooie vakanties die het gezin had meegemaakt. De echtgenote en de kinderen hadden zulke warme gevoelens aan hun vakanties dat onze collega voorstelde om 'zijn laatste rit', vanaf huis naar het crematorium, met een uitvaartbus af te leggen. Dat idee sprak ze ontzettend aan, en zo geschiedde het. Onderweg reden ze langs al hun dierbare plekjes, haalden ze herinneringen op en luisterden ze naar vaders lievelingsmuziek. Een laatste rit met een lach en een traan.

4

Status Quo

Kent u de muziek van Status Quo? Het was de eerste vraag aan onze uitvaartverzorgster. De kinderen en echtgenote vertelden over hun passie voor muziek en hoe graag ze hier iets mee wilden doen op het afscheid van hun man en vader. Op de uitvaartkaart zou een blauwe – want dat was zijn lievelingskleur – Fendergitaar komen met binnenin een paar regels uit een van de nummers van Status Quo. Maar daar bleef het niet bij. Zo kwam op de dag van de uitvaart een groot bloemstuk in de vorm van eenzelfde soort Fendergitaar op ware grootte naast de kist te staan. De kist stond open en de belangstellenden liepen langs wanneer ze dat wilden. Het was geen strak geregisseerd geheel, want dat paste niet bij de overledene. Op de achtergrond werd muziek gespeeld op de lp-speler die hij zelf een paar weken daarvoor nieuw had gekocht. Er waren geen sprekers. Er werd geluisterd naar muziek en ontspannen gekeuveld over de bijzondere man die hij was... De plechtigheid was in alle opzichten bijzonder. En dat was precies zoals hij het had gewild.

“Na een uur varen bracht de zoon, met veel luchthoorngeschal, zijn vader naar het eindpunt aan de kade”

Uitvaart op een schip

Multicultureel uitvaartcentrum

Amsterdam-Zuidoost

Hij komt er aan! Een rouwcentrum dat voldoet aan alle wensen en behoeften van een grote gebruikersgroep. Om dit te realiseren waren wij in 2014, en blijven wij in 2015, constant in gesprek met diverse culturele en religieuze groepen. Van wasruimtes tot een plek voor rituele verbranding. Er moet plek zijn voor ieder gewenst afscheid. De bouwactiviteiten zullen in de loop van 2016 starten.

Natuurbegraafplaats

Gouda, Begin 2015

Op een natuurbegraafplaats begraven worden? Dat kon in 2014 alleen in het noorden, oosten of zuiden van het land. Maar dat gaat veranderen: begin 2015 opent Yarden op begraafplaats IJsselhof in Gouda de eerste natuurbegraafplaats in de Randstad. De één hectare omvattende natuurbegraafplaats is aangelegd in de vorm van een park met glooiingen waar de natuur zijn gang kan gaan. In het park komt een unieke buitenaula die past in de multiculturele koers van Yarden. In de buitenlucht afscheid nemen past ook bij islamitische begrafenissen.



De herinneringsbox

Hoe herdenkt u een overleden geliefde? In 2014 deed Yarden daar onderzoek naar onder ruim vijfhonderd Nederlanders. De drie belangrijkste uitkomsten hebben ertoe geleid dat Yarden het concept Goodbyes box heeft omarmd.

45%

HERDENKT EEN OVERLEDEN GELIEFDE DOOR HERINNERINGEN OP TE HALEN

Persoonlijke herinneringen zijn vaak erg waardevol voor de nabestaanden. Velen vinden het fijn om samen met dierbaren herinneringen op te halen aan de overleden persoon.

90%

BEWAART HERINNERINGEN AAN DE UITVAART

Dit varieert van de rouwkaart tot brieven, een uitgeschreven speech of muziek van de uitvaart.

32%

BEWAART FOTO'S VAN HUN OVERLEDEN GELIEFDE

Daarnaast bewaart zes op de tien ondervraagden foto's en sieraden van hun overleden dierbare. Ruim 35 procent bewaart diens geschreven stukken, zoals brieven en gedichten.

Wat is de Goodbyes box?

De Goodbyes box is een alternatief voor het traditionele condoleanceregister. Het is een duurzame herinneringsbox met bijbehorende kaartjes die tijdens het condoleren op een rustige plek in de condoleanceruimte staat. Bezoekers hoeven hierdoor niet meer in de rij te staan voor het condoleanceregister, maar kunnen in alle rust en anonimiteit een mooie herinnering achterlaten. Na de uitvaart worden de kaartjes verzameld in de speciaal ontworpen herinneringsbox en meegegeven aan de nabestaanden. Eenmaal thuis kan de box aangevuld worden met persoonlijke spullen, zoals de rouwkaart, sieraden en foto's.



Yarden verzorgt elke uitvaart

Lama Thubten Wangmo over een boeddhistisch afscheid



Meditatie is erg belangrijk tijdens een boeddhistisch afscheidsritueel. Bij de mondelinge voordracht gebruiken ze een handtrommel, Damaru en bel. De maaltijd mag op z'n Nederlands, maar wel acolholvrij.

"In Nederland zijn er steeds meer mensen die de leer van Boeddha aanhangen. Maar bij overlijden is het niet mogelijk om alle Tibetaanse tradities te volgen. Zo is het in Tibet gebruikelijk om pas met de uitvaart te beginnen als de geest het lichaam heeft verlaten. Hoe lang dat duurt, verschilt per persoon. Maar in Nederland kun je niet zo lang wachten: hier moet de crematie in

principe uiterlijk op de zesde werkdag na het overlijden plaatsvinden. Dat vraagt dus om een westerse vertaling. En dat is precies wat wij samen met Yarden hebben gedaan. Bij het opstellen van die richtlijnen zijn we op zoek gegaan naar een goed evenwicht tussen de boeddhistische gebruiken, de wensen van de overledene en de nabestaanden."

Een goed afscheid helpt je verder. Dat is onze belofte aan u. Maar maken we deze belofte ook waar? In dit klantverslag geven we een kijkje in onze keuken. We blikken terug op 2014. Wat hebben wij voor u gedaan? En wat is onze toegevoegde waarde? Dit verslag is onze verantwoording aan u.