

# ‘Ik zit ook wel eens met tranen in mijn ogen – dat mag’

## IN GESPREK MET TWEE UITVAARTBEGELEIDERS

Marie-José **GEENEN** en Kees **FABER**

Een beroepsgroep die bij uitstek te maken heeft met het begeleiden van verlies is die van de uitvaartondernemers. Nellian Dijkema begeleidt vanuit haar eigen onderneming uitvaarten in Groningen. Kees Faber sprak met haar over het gevoel van wederkerigheid in haar werk en het omgaan met lastige situaties. Marie-José Geenen ging in gesprek met Ton Claassen, uitvaartondernemer in Oost-Brabant, over het begeleiden van uitvaarten in de coronacrisis.

Nellian Dijkema heeft vorig jaar het 25-jarig

jubileum van haar uitvaartbedrijf Lotus gevierd. Toen ze in de jaren negentig begon, bestond het verzorgen van uitvaarten vooral uit het navolgen van protocollen. Ze wilde het anders doen, persoonlijker. Ze volgde




---

*Dr. M.-J. Geenen* is docent en onderzoeker bij de Hogeschool Utrecht en redactielid van dit tijdschrift. E-mail: [marie-jose.geenen@hu.nl](mailto:marie-jose.geenen@hu.nl).

*Drs. C.J. Faber* is coach, (leer)supervisor, docent begeleidingskunde en redactielid van dit tijdschrift.

een opleiding, maar daar ging het vooral over praktische zaken; begeleidingskundige aspecten speelden geen rol. Dat is tegenwoordig wel anders: haar stagiaires leren bijvoorbeeld veel over begeleiding, psychologie en familiedynamiek. Dijkema heeft wat dit betreft veel zelf moeten uitzoeken, waarbij ze kon terugvallen op eerdere ervaringen uit het onderwijs.

**WEDERKERIGHEID** ‘Eigenlijk vind ik uitvaartverzorging en uitvaartbegeleiding geen van beide een goede omschrijving voor wat ik doe. “Verzorging” impliceert dat ik dingen overneem en “begeleiding” vind ik een beetje afstandelijk overkomen. Ik spreek liever over “in verbinding zijn met mensen en hun omgeving en dan het juiste doen”. Een hele mond vol, maar ik kan het niet anders zeggen. Ik zie mijn werk als een wederzijds proces. Ik lever mijn diensten, kennis en ervaring, maar ik doe op mijn beurt ook veel nieuwe inzichten op. Die wederkerigheid ervaren anderen niet altijd zo, er zijn mensen die verwachten dat ik alles doe. Als daar expliciet om wordt gevraagd, is dat fijn; dat schept duidelijkheid. Het is plezierig als we het echt samen kunnen doen.

Ik probeer de mensen altijd open te benaderen en in te spelen op wat er is. Daarnaast kijk ik wat er in me opkomt. Ik vertrouw erg op mijn intuïtie. Achteraf denk ik wel eens: “Dat ik dát gezegd heb, dat ik dát heb gedurfd!” Maar meestal pakt het goed uit. Zo was iemand plotseling overleden en lag opgebaard. Ik stond met zijn vrouw bij hem en we spraken over de uitvaart. Ik geloof dat ik zoiets zei als: “Ik ga ervan uit dat mensen die gestorven zijn nog wel iets horen, op een bepaald niveau iets meekrijgen.” De familie vroeg toen: “Denk je dat er nog wat is?” “Ja”, zei ik, “ik kan er niet van uitgaan dat het niet

zo is.” Later zei de echtgenote in het nagesprek: “Dat jij dat gelooft heeft me echt geholpen.” Prachtig.

Ik merk dat op zulke belangrijke levensmomenten, op de grens van leven en dood, er andere dingen boven komen dan in het gewone, dagelijkse leven. De gevoeligheid van mensen voor symboliek en rituelen is groter en ze durven makkelijker hun impulsen te volgen. Als begeleider kijk ik vooral wat mensen zelf doen en dan sluit ik daarop aan met een suggestie. Dat biedt vaak weer een opening voor nieuwe ideeën. Als ik bijvoorbeeld zeg dat de kinderen de kist best mogen beschilderen, dan komen ze zelf met het idee om iets met foto’s te doen. Als ik in het huis ben bij een familie, dan kijk ik goed om me heen naar dingen die opvallen. Als ik bijvoorbeeld veel muziekinstrumenten zie, geef ik de suggestie om livemuziek te spelen bij de uitvaart.

Mensen zijn in de loop der jaren wel vrijer en creatiever geworden. De kerk en ook de verzekering zijn niet meer vanzelfsprekend bepalend voor de vormgeving van een uitvaart. Het gaat soms om heel kleine dingen die anders gaan dan voorheen. Zo deed ik een keer een traditionele uitvaart. De kist moest gesloten worden en de vrouw vroeg: “Doet ú dat niet?” “Dat kunnen we ook samen doen”, was mijn antwoord. Ze reageerde niet meteen, maar toen het moment daar was, vroeg ik haar: “Wilt u niet even meegaan?” Ze ging mee en begon haar man te kussen. Ik was zo blij dat ik haar nog even gevraagd heb! Ik gun iedereen een mooi, intiem afscheid.’

**MOEILIJKE DINGEN** ‘Het gaat meestal goed, maar soms schuurt het. Bijvoorbeeld tussen de ouders en de partner van een overledene of tussen gescheiden ouders. Ik heb een keer

een zelfdoding gehad van een jonge man. De moeder was mijn opdrachtgever en zij wilde de vader er niet bij hebben. Uiteindelijk mocht hij wel bij de uitvaart aanwezig zijn, maar de moeder wilde niet met hem in de familiekamer. In zo’n situatie moet ik behoedzaam bewegen om het voor iedereen goed te krijgen. Ik zoek daarbij altijd naar een oplossing die voor beide partijen acceptabel is. Vaak lukt dat ook wel. Idealiter overlegt de opdrachtgever met de andere partijen, maar dat is niet altijd handig. Als er conflicten spelen, dan kunnen die zich op zo’n moment vergroten en krijg ik de rol van een soort bemiddelaar. Dan kun je echt in een wespennest terecht komen. Dat neem ik dan wel mee naar huis: hoe pak ik dit aan?

Mensen kunnen ook boos zijn over dingen die buiten mij liggen. Ik krijg dan ten onrechte van alles over me heen. Die boosheid moet eruit en dan fungeer ik even als pispaal. Alles komt bij elkaar in die vijf dagen en dat kan cumuleren. Langzamerhand word ik er wat makkelijker in of zeg ik vaker tegen mezelf: “Dit is niet van jou, het is van de ander.” Het is wel belangrijk om het familiale krachtenspel snel te lezen. In het voor gesprek zeggen we altijd dat we beter niet met elkaar in zee kunnen gaan als het niet goed voelt. Dat het een vrijblijvende kennisgeving is. Ik heb het zelf ook wel eens benoemd als: “Het lijkt wel of het niet werkt zo.” Maar we zijn er altijd uitgekomen.

Dit werk is niet voor iedereen de juiste weg. Een leuke en voor het beroep heel geschikte vrouw was bij me in opleiding. Maar op een gegeven moment gaf ze aan er niet meer tegen te kunnen. Het afscheid nemen van mensen na een intensieve periode viel haar te zwaar. Ik snapte dat heel goed, want in ons werk maak je soms hartverscheurende dingen mee. Maar als je er ongelukkig van

wordt, kun je dit werk beter niet doen. Zelf laat ik het gebeuren, maar schiet ik er niet in. Ik wil mijn emoties niet inhouden, maar zorg er wel voor dat ik niet van de kaart raak. Ik zit ook wel eens met de tranen in mijn ogen – dat mag ook, vind ik. Als het functioneel echt niet kan, dan ga ik bijvoorbeeld tellen hoeveel deuren de ruimte heeft of denk aan iets anders dat me afleidt. Ik ken ondertussen wel mijn manieren om even uit die emotie te stappen.’

**MIDDEN IN DE BRANDHAARD** Uitvaartondernemer Ton Claassen zag zijn werk in de brandhaard van de coronacrisis dit voorjaar in een klap veranderen. Hij runt samen met zijn broer het familiebedrijf dat zijn opa in 1927 in Nijmegen begon en dat in 1965 werd uitgebreid door de overname van een onderneming in Veghel. Claassen had aanvankelijk geen ambitie om de zaak over te nemen van zijn vader en ooms, die het bedrijf hadden voortgezet. Het permanent paraat staan, zoals zijn ouders deden, stond hem tegen. Hij koos voor het onderwijs, maar studeerde af in een tijd dat er weinig emplooi was. Hij kon twee dagen aan het werk op een lts en combineerde dat toen toch met werken in het uitvaartbedrijf van zijn vader. De veelzijdigheid van het werk bleek hem steeds meer aan te spreken en van lieverlee rolde hij zo in het vak.

Sinds 2013 zijn de gebroeders Claassen eigenaar van het volledige bedrijf, ze geven er samen leiding aan. ‘Maar ik leid nog altijd zelf veel uitvaarten’, benadrukt hij. ‘Dat geeft een heerlijk gevoel. Ik houd ervan om in korte tijd iets mooi te kunnen regelen en mensen van dienst te zijn in zo’n moeilijke periode.’ Toen Claassen afgelopen maart in Oostenrijk met vakantie was, zag hij opeens een groot aantal e-mails voorbijkomen. ‘Ik begon

me steeds schuldiger te voelen over die drukte op de zaak en toen het bericht kwam dat de grenzen van Oostenrijk dichtgingen, zijn we direct de volgende ochtend vertrokken. Thuis kon ik onmiddellijk aan de slag. We hebben onder andere een uitvaartcentrum op het terrein van ziekenhuis Bernhoven te Uden en verzorgen daar de eerste opvang van patiënten die overlijden. Bernhoven veranderde in enkele dagen in dé coronabrandhaard van Nederland. De ic-afdeling raakte overvol en er stierven in korte tijd heel veel mensen.'

Nederland ging in lockdown en de gebroeders Claassen moesten razendsnel schakelen naar telkens nieuwe omstandigheden. Zo waren bezoekers al snel niet meer welkom in het Udense uitvaartcentrum; het werd een plek waar alleen nog de doden in koelcellen bewaard werden. Afscheid nemen moest elders plaatsvinden. Het rooster voor het personeel werd losgelaten: 'Iedereen was er bij wijze van spreken de hele tijd en we gingen om beurten naar huis om even te rusten. We moesten alle zeilen bij zetten. De medewerkers van het postmortaal team moesten volledig ingepakt hun werk doen, met handschoenen, beschermende kleding en een soort helm met een scherm van plexiglas, een filter en een ventilator. Zo konden ze een paar uur achter elkaar werken om overledenen te verzorgen.'

**EREHAAG** Intussen groeide ook het aantal aanvragen voor het regelen van een uitvaart. 'Waar wij normaliter zo'n 350 uitvaarten per jaar hebben, hadden we er nu meer dan honderd in zes weken. Zelfs een keer negen uitvaarten op een dag! De eerste dagen was er heel veel angst en veel onzekerheid,' vertelt Claassen. 'We moesten uitzoeken hoe we in deze nieuwe situatie een uitvaart konden or-

ganiseren. We communiceerden met familie via beeldbellen, telefoon of e-mail. Al snel hebben we een mapje samengesteld met informatie over drukwerk en kisten en dergelijke. Zo konden mensen zich voorbereiden op het gesprek met ons. Overigens houden we dat mapje erin, dat is heel handig gebleven.'

Er kwamen beperkingen voor uitvaarten: er mochten maximaal dertig mensen aanwezig zijn, op veilig afstand van elkaar; koffie of thee was er niet meer bij. Dat leidde als snel tot livestreamverbindingen, zodat het afscheid toch gezien kon worden, of het nu in een kerk, crematorium of bij iemand thuis in de tuin was. 'Ook dat zullen we blijven doen na de coronacrisis', zegt Claassen.

Er ontstonden ook mooie nieuwe rituelen. Zo was er in de eerste week van de lockdown al een erehaag, waarbij familie en vrienden van de overledene langs de route tussen kerk en crematorium stonden. Vooral in de dorpen rondom Uden en Veghel vielen veel coronaslachtoffers. Soms liep het hele dorp uit om de laatste eer te bewijzen aan de overledene en de familie. 'De eerste keren dat ik in de rouwauto vooropreed en we langs zo'n erehaag reden, rolden de tranen over mijn wangen', vertelt Claassen. 'Ik vond het zo indrukwekkend. Dat heb ik nu niet meer, de spanning is eraf en de ontzetting niet meer zo groot. In het begin kwamen de erehagen voort uit emotie, nu de ergste crisis voorbij is, verlopen ze meer geregisseerd. Juist die spontaniteit maakte ze bijzonder.'

**NIJWE RITUELEN** Claassen vertelt dat er in de 93 jaar dat het bedrijf bestaat veel veranderd is in de branche. Waar in het overwegend katholieke zuiden voorheen een dienst in de kerk en een graf op de begraafplaats

voor de hand lagen, kiezen mensen nu steeds meer voor een crematie of kopen ze een stukje grond op een natuurbegraafplaats. Claassen: 'De kist kun je in een traditionele rouwauto laten vervoeren, maar dat kan ook in een bus, op de zijspan van een motor of in een fietskar. Ook in deze wereld is er concurrentie, dus uitvaartondernemers bedenken steeds nieuwe dingen. We gingen vroeger op pad met één A4'tje, nu hebben we een document van zeven pagina's dat we met de klant doornemen.' Claassen zag ook in de coronatijd nieuwe rituelen ontstaan. Het was gebruikelijk om na de dienst in kerk of crematorium een kaartje met een in memoriam mee te geven, al dan niet met een foto van de overledene. In de coronacrisis kwamen er meer uitgebreide kaarten met veel tekst en soms ook verscheidene foto's van de overledene.

Bij een van de uitvaarten die hij begeleidde, had de familie voor lange stokken met rood-fluwelen hartjes gezorgd. Ze wilden echt op anderhalve meter van elkaar blijven, in verband met het gevaar voor besmetting. Ze gebruikten het stokhart om elkaar toch even te kunnen aanraken.

De vaak plotselinge en heftige dood door het coronavirus, de erehagen, de nieuwe rituelen, maar ook het feit dat een select gezelschap aanwezig mocht zijn bij een dienst, maakten afscheidnemen van een overledene in de coronacrisis vaak nog intenser. Claassen vertelt dat de meeste mensen toch heel positief terugkijken op het afscheid van hun dierbare. Sommige families namen alleen met het eigen gezin afscheid, ze wilden geen keuze maken wie er wel of niet bij mochten zijn. Anderen selecteerden zorgvuldig de toegestane dertig mensen. 'Alleen de meest nabije mensen waren er dan bij,' zegt Claassen, 'dus er waren geen afscheids-

praatjes van mensen die verder af stonden van de overledene. Dit was vaak veel intiemer dan gebruikelijk.'

**SAAMHORIGHEID** Voor Claassen en medewerkers waren het heftige tijden. 'Van half maart tot half april was het non-stop spitsuur. Daarna werd het geleidelijk rustig. We hebben twee buddy's geregeld voor onze medewerkers van het postmortaal team. Dat loopt nog steeds.' De meeste medewerkers gaven overigens aan er geen behoefte aan te hebben. 'Ik moet je eerlijk zeggen dat ik deze tijd toch niet had willen missen. Het geeft een goed gevoel dat we het hebben aangekond, dat alles goed verlopen is. We kregen positieve reacties vanuit het ziekenhuis en dankbetuigingen van families. Ik heb me wel vaak machteloos gevoeld in die maanden. Die dankbaarheid voelde dan vreemd, ik baalde dat ik niet kon doen wat ik gewend ben om te doen. Een hand geven kon niet eens! Het was zo kaal, bijna gevoelloos.'

In het gesprek is soms de emotie nog even aanwezig die daar in die rouwstoet rijdend door de erehaag gevoeld is. Er klinkt ook een zekere weemoed door in de verhalen over de crisistijd. Claassen zegt het intense gevoel van saamhorigheid en verbinding op het hoogtepunt van de crisis te missen. 'Het is op dit moment extreem rustig. Die saamhorigheid is als sneeuw voor de zon verdwenen.' Dat is ook een rouwproces, waar hij met zijn personeel doorheen moet. De geplande barbecue in september om "het gevoel van maart en april weer terug te krijgen" zal hoogstwaarschijnlijk dat gevoel van verbinding uit de coronatijd niet terugbrengen.

**TOT BESLUIT** De verhalen van beide uitvaartbegeleiders laten zien hoe je in een intense

periode even oploopt met mensen die afscheid gaan nemen van hun dierbare. Dat is een kortdurend, intensief en soms ook complex begeleidingscontact. Soms loop je als begeleider voorop, soms volg je. Samen met familie en vrienden werk je aan een mooi afscheid. Daarbij is voortdurende contractering van groot belang. Het in korte tijd 'lezen' van de menselijke en zakelijke verhoudingen rondom een overledene is cruciaal. Zeker bij een plotseling overlijden is dat niet gemakkelijk en al helemaal niet in de coronatijd. Bij een uitvaart spelen vrijwel altijd heftige emoties en die laten jou als uitvaartbegeleider niet onberoerd. Het kunnen hanteren van die emotionele dynamiek is van belang om zowel present te zijn als het werk te doen dat gedaan moet worden. Afscheid nemen van de mensen met wie je enkele dagen intensief contact hebt gehad, brengt ook een verlieservaring mee voor de

uitvaartbegeleider. De periode tussen overlijden en afscheid is een verbindende en saamhorige tijd. Als de overledene er nog is, al dan niet opgebaard in huis, kan er een sfeer zijn van puurheid en verbinding, waarbij verdriet en ontroering samenvallen en er ook een soort adequaatheid is in regelen en handelen. Na de dienst, als het afscheid echt daar is, volgt vaak een gevoel van leegte, soms ook een terugverlangen naar dat gevoel van samenzijn.

De uitvaartondernemer treedt op dat moment uit die sfeer en gaat weer 'back to business'. Het verhaal van Claassen laat een parallel proces zien: hoe bizar en onbarmhartig de coronacrisis in die weken in Oost-Brabant ook was, het gaf ook een gevoel van 'samen', van verbinding. Nu volgt een tijd van rouwen om dat verlies en van het verwerken van het gevoel van leegte. 