



De dood is nooit doodgewoon

Hoe vaak heb ik het al niet gehoord: “Dat kan ik ook, sterker nog, dat kan ik beter!”? Maar zelden leidt dat tot de start van een eigen bedrijf. Bij **Caroline van Weede-van den Broek** (jva 1985, jaarclub Faahkir) en **Eva de la Mar** (jva 1998, jaarclub Helder) bleef het er niet bij. Onafhankelijk van elkaar, maar binnen dezelfde franchiseformule, startten zij hun eigen uitvaartonderneming. Want “zij kunnen het beter”.

Het is al lang niet meer alleen zwart en grijs wat de klok slaat. De afgelopen 10 jaar heeft de uitvaartbranche een enorme ontwikkeling doorgemaakt. De traditionele stijve ‘zwarte kraaien’ hebben plaatsgemaakt voor frisse jonge (veelal studenten) dragers, als de familie al niet zelf de kist van hun dierbare overledene op de schouder neemt. En de organisatie van en regievoering op de dag van de crematie of begrafenis is in handen van kundige uitvaartbegeleiders, die zorgvuldig maatwerk leveren. Tegenwoordig zijn dat veelal vrouwen. Zo ook bij AKER uitvaarten, een franchiseorganisatie actief in heel Nederland, die geheel door vrouwen wordt gerund. Caroline ‘doet’ het Gooi, terwijl Eva de regio Groot Amsterdam als werkgebied heeft. Zij zijn allebei (en dat is ook zo in de meeste andere regio’s) zzp’er. Dat betekent dat zij echt zelf een

begrafenis of crematie begeleiden. Ze zijn er van het begin tot het einde bij, ondersteunen letterlijk en figuurlijk de familie van de overledene en soms ook degene die gaat overlijden. Degene die gaat overlijden? Jazeker, het komt regelmatig voor dat een uitvaart al tot in de puntjes wordt voorbereid door degene die gaat overlijden en ook dan heb je als uitvaartbegeleider een rol te vervullen, (laatste) wensen uit te voeren. En, binnen de wettelijke regels, is alles mogelijk. “Nee, dat kan niet” is geen optie.

Maatwerk

Ieder afscheid is uniek en dat willen Caroline en Eva dan ook benadrukken. Ieder afscheid verdient zijn eigen benadering. Vanaf het eerste moment van binnenkomst tot en met de zorg na afloop van de uitvaart. Steeds opnieuw >>

‘Het is allang niet meer alleen zwart en grijs wat de klok slaat’

in zo'n familie duiken, de overledene leren kennen, aanvoelen wat wel en niet gepast is. Goed luisteren naar de opdrachtgever, zodat precies de juiste sfeer wordt neergezet. Het mag niet verkeerd zijn, want het kan maar één keer. En, "Als je de dood doodgewoon gaat vinden, sluipt de routine erin en verlies je je intuïtie, je gevoel, wat je nou juist nodig hebt om het verschil te maken". De rol goed vervullen betekent ook adviseren en suggesties doen om van het afscheid een waardig en waardevol ritueel te maken: het sluiten van de kist, verlaten van het huis, het noemen van de naam van de overledene tijdens de plechtigheid en het inpassen van bezinningsmomenten in de ceremonie. Zodanig dat aanwezigen sfeer en saamhorigheid ervaren. Ook het verbinden van verschillende onderdelen van de ceremonie,

Caroline studeerde Rechten, kwam terecht in Marketing & Sales functies bij Nestlé en Mölnlycke en werd vervolgens headhunter bij Holtrop & Partners. Toen haar man werd uitgezonden naar Praag nam zij een time-out en kreeg ze haar kinderen. Teruggekomen in Nederland verzorgde ze (met haar jaarclub) tot haar overlijden een zieke clubgenote. Zo'n vier jaar geleden startte ze haar eigen uitvaartonderneming. "In dit werk komt voor mij alles samen. Ik heb geleerd een product in de markt te zetten en heb als headhunter de menselijke kant ontwikkeld. Maar in beide banen ging het toch vooral om targets halen en dat voelde op een bepaald moment niet goed meer. In dit beroep kan ik echt iets voor mensen betekenen."

soms alleen in regie, soms ook door inhoudelijke aanwijzingen te geven of namens de familie het woord te voeren. Het maakt allemaal dat het persoonlijk en uniek wordt.

Representant van de dood

Het is heus niet altijd gemakkelijk en het vak mag dan ook zeker niet te veel geromantiseerd worden. Het is hard werken, 24/7 paraat staan, midden in de nacht gebeld worden, "het is niet altijd even fris en daar moet je wel tegen kunnen" en, zeker niet in de laatste plaats, je bent toch een beetje de 'representant van de dood'. Dat betekent dat je soms ook de 'shit' over je heen krijgt, vaak als het overlijden plotseling is. De familie is lang niet altijd even aardig, heeft soms ook onderling onenigheid en daar zit je dan als begeleider tussenin. En dat is schipperen, mediaten, je er zelf niet in laten zuigen. En de tijd dringt (altijd)!

Little black dress

De uitvaartdames van AKER assisteren elkaar vaak. Zo is Caroline regelmatig aanwezig bij uitvaarten van Eva of collega's elders in het land en andersom. Nooit gekleed in strakke, zwarte uniformen, maar in een 'little black dress', zonder décolleté.

Caroline en Eva zijn via het UVSV-netwerk 'aan elkaar geknoopt'. Eva vertelde op een reünistenborrel van haar ambities om de branche in te gaan en kreeg de tip Caroline te bellen. Caroline maakte voor Eva graag tijd om over haar werk te vertellen en haar de weg te wijzen vanwege hun gemeenschappelijke (UVSV) achtergrond.
www.akeruitvaarten.nl



Al het overige personeel (chauffeur, dragers, etc.) huren zij in, afgestemd op de specifieke wensen en passend bij de gelegenheid. Ze onderscheiden zichzelf, zeggen ze, door twee dingen: 1) zij leveren maatwerk: iedere wens moet worden vervuld (mits binnen de wettelijke regels) en 2) hun transparantie: zij hebben één tarief voor hun dienstverlening (afgestemd op een gemiddelde tijdsbesteding van 30 uur) en alle out of pocket kosten berekenen zij één-op-één door zonder daarover provisie te ontvangen. Adviseren over de keuze (en de kosten!) van de kist, de bloemen, de locatie, de catering, etc. is dus belangeloos.

Voldoening

Caroline en Eva hebben allebei een loopbaan achter zich liggen, waarin het uiteindelijk ging om targets halen en winst maken. Voor beiden geldt dat dat op de lange termijn niet genoeg voldoening gaf. Zij hebben hun hart gevolgd en vinden in hun huidige beroep wat ze eerder ontbeerd hebben. Een compliment krijgen over hun werk nu geeft ze een "onwijs goed gevoel" en betekent zó veel meer dan in hun eerdere banen.

Tijdens ons gesprek zit Caroline de hele tijd op haar telefoon te kijken. Voortdurend komen er berichtjes binnen en af en toe verstuurt ze er zelf één. "En nu moet ik écht weg", zegt Caroline. "Morgen heb ik een crematie en er moet nog heel veel gebeuren".

Eva volgde de opleiding International Marketing & Management aan de Hogeschool Utrecht, waarna ze na een uitstapje in de evenementenorganisatie als intercedente bij Randstad instapte en uiteindelijk bij Yacht op het hoofdkantoor in Diemen in het projectmanagement terecht kwam. Toen ze naar haar idee wel alles eruit had gehaald wat erin zat, heeft ze zichzelf afgevraagd waar zij echt blij van werd: snel moeten schakelen, met veel verschillende mensen werken, veel bordjes tegelijk draaiende houden, projecten van begin tot eind, kostenbewust. Als jong meisje al had zij een wensenlijstje gemaakt ten aanzien van haar eigen uitvaart: vooral wat zij niet wilde. Bij de uitvaart van haar eigen vader viel het kwartje: "Dit kan ik beter en ik ga het doen ook." Sinds 2 jaar is zij officieel uitvaartondernemer.