

Ingewikkeld vak, uitvaartverzorgster

Yvette Polman | Het Uitvaartwezen | 2007

Dat de uitvaartzorg de afgelopen tien twintig jaar enorm is veranderd, is algemeen bekend. Naast de individualisering, de verpersoonlijking van de uitvaart, speelt ook professionalisering een rol in wat er vandaag de dag wordt verwacht van uitvaartverzorgers. Met een uitgestreken gezicht, een driedelig pak en een 'netjes' verlopen dienst ben je er niet. Waarmee dan wel?

"Ik wilde dat ze naar mij luisterden. Dat ik mocht zeggen wat ik wilde en dat ik daarvoor geen strijd hoefde te leveren." Ilona Kamps koos voor Matrice Uitvaartbegeleiding om de uitvaart van haar vriend Ronnie van den Tempel te laten verzorgen. "Ik kende Matrice al omdat ik een keer heb gefotografeerd ten behoeve van hun folders. Daardoor wist ik hoe hun filosofie luidt, dat je moet nadenken over hoe je afscheid van iemand neemt. Ik dacht: als ik ooit eens een uitvaart moet regelen, dan doe ik dat bij hen." Terugkijkend op de uitvaart, vorig jaar zomer, is Kamps heel positief over vooral de betrokkenheid die ze heeft ervaren en de mensenkennis van de uitvaartverzorgster. "Ik had moeite om mijn plek op te eisen en was vooral bezig om de familie van Ronnie te betrekken. De uitvaartverzorgster doorzag de situatie al snel en zei heel duidelijk: 'Jij bent zijn vriendin, jij bepaalt.'"

Uitersten

Doortastendheid en mensenkennis dus als belangrijke eigenschappen van een goede uitvaartverzorgster. Toch rijmt dat niet helemaal met het beeld dat ontstaat als je je verdiept in de Nederlandse uitvaartzorg. Van uitvaarten die twintig jaar geleden volledig werden bepaald en ingericht door de uitvaartverzorgster zijn we doorgeschoten naar het andere uiterste: de 'u vraagt wij draaien'- uitvaartzorg. Misschien een wel even onwenselijke situatie als die van vijftien jaar geleden. Dat onderschrijft ook Monica Zeegers van Monica Zeegers Uitvaartverzorging. "Als nabestaanden zeggen een witte kist te willen, dan doen we dat natuurlijk. Maar het is belangrijk om te zien of ze echt een witte kist willen of dat het een zelfbedachte oplossing is voor een wens die de nabestaanden hebben voor een lichtvoetige uitvaart."

Ook het persoonlijk werken is inmiddels diep verankerd in het arbeidsethos van de uitvaartverzorgster. Bekijk tien websites van uitvaartondernemingen en er bestaat een grote kans dat ze zich allemaal zullen laten voorstaan op hun persoonlijke manier van werken. Soms komt dat zelfs tot uitdrukking in de naam van de onderneming: de 'Yvette Polmannen persoonlijke uitvaartverzorging'. Wat begin jaren negentig een unique selling point was, is echter verworden tot een cliché. Monica Zeegers: "Je hoeft niet prat te gaan op het feit dat je ingaat op de persoonlijke wensen van de nabestaanden. Dat is zo vanzelfsprekend, daar hoef je het niet eens over te hebben."

Schaap met de vijf poten?

Maar waar gaat het dan wel om? Wat zijn de eigenschappen van een goede uitvaartverzorgster, wat zijn zijn of haar competenties? Jolien van der Kooij, sinds januari 2006 docent van de Stivu, stelt dat het heel veel dingen samen zijn die een uitvaartverzorgster tot een goede maken. Het moet een duizendpoot zijn. Een creatief iemand die proactief handelt, niet slechts reactief. Bovendien moet hij of zij empathisch invoelend zijn. "Met een bepaalde afstand. Je moet de nabestaanden, om het maar oneerbiedig te zeggen, niet doodknuffelen. Je moet professionele betrokkenheid aan de dag kunnen leggen, zonder dat het een trucje wordt. Dat vergt nogal wat zelfreflectie en zelfkennis, ja." Zelfkennis is een van de tien competenties die bij elkaar de beroepshouding vormen die Marjon

Klaassen van de gelijknamige uitvaartopleiding op schrift heeft gesteld voor haar studenten. Andere competenties die te vinden zijn in de beroepshouding zijn onder meer flexibiliteit, afstemmingsvermogen, verantwoordelijkheid, stressbestendigheid en mondelinge uitdrukkingsvaardigheid. Een indrukwekkende lijst eigenschappen die eerder aan het schaap met de vijf poten doet denken dan de doorsnee uitvaartverzorgers. Marjon Klaassen: "Maar wat is de doorsnee uitvaartverzorgers? Ik denk dat uitvaartverzorgers een heel divers samengestelde groep vormen, met heel veel verschillende competenties, kennis en ervaring. De meeste mensen in die groep zijn hartstikke integer, anders doe je dit werk niet. Dat wil echter nog niet zeggen dat ze een goede uitvaartverzorgers zijn. Wat me wel opvalt, is dat mensen in dit vak starten zonder opleiding, en dat vind ik op zijn minst een beetje raar. Misschien zitten er natuurtalenten tussen, maar dat zal niet voor iedereen gelden."

Scholing en coaching

Klaassen pleit voor opleiding en scholing. Maar zijn competenties als zelfreflectie, stressbestendigheid of creativiteit wel aan te leren? Uit het feit dat Marjon Klaassen een zogenoemde selectie aan de poort toepast, blijkt dat deze eigenschappen in ieder geval bij de aspirant- student in aanleg aanwezig moeten zijn. Bij de opleidingen van Klaassen gebeurt de selectie aan de poort in eerste instantie schriftelijk door middel van een vragenlijst waaruit de beroepshouding van de potentiële student moet blijken. Die vragenlijst wordt altijd gevolgd door een gesprek waarna afwijzing of toelating volgt. De Stivu kent zo'n selectie aan de poort nog niet. Jolien van der Kooij ziet onder de cursisten dan ook mensen waarvan zij hoopt dat zij (nog) niet naar een familie toe hoeven. "In die mensen mis ik uitstraling, creativiteit. Wat zij dan op de opleiding doen? Je moet kijken wat je ze mee kunt geven, en mensen kunnen natuurlijk groeien in hun rol."

Die groei zullen ook uitvaartverzorgers (hebben) moeten ondergaan die al twintig jaar of meer werkzaam zijn in de branche; de uitvaartverzorgers – met alle respect – van de oude stempel. Zij waren gewend om een uitvaart te regelen vanuit hun eigen perspectief, niet vanuit de wensen van de klant. Dat is een wezenlijk andere manier van denken als vandaag de dag wordt verlangd. Eric Krohne, manager uitvaartzorg bij Yarden: "Niet langer kom je ermee weg voor een klant te denken wat hij wel of niet zal willen en wat je dus wel of niet zal aanbieden. Je moet nu voorlichten over wat de mogelijkheden zijn." Yarden (en haar voorgangers) zijn op die verandering ingesprongen door hun medewerkers te scholen. "Zo'n omslag is niet van vandaag op morgen gebeurd. Daarom hebben we coachingsgesprekken en laten we oudere werknemers meelopen met jongere, en ook andersom, om van elkaar te leren."

Een behoorlijk IQ

Hoe hoger de eisen aan de uitvaartverzorgers des te hoger zijn de eisen aan het onderwijs. Niet voor niets worden de studenten van de Stivu sinds september 2006 getoetst op hbo- niveau (resultaten zijn daar derhalve nog niet van bekend). Marjon Klaassen heeft van meet af aan gesteld dat studenten voor haar opleidingen over hbo- denk of - werkniveau moeten beschikken. "Toch is een hbo- niveau geen voorwaarde voor een goede uitvaartverzorgers." Monica Zeegers – die bezig is met het opzetten van de Uitvaartschool, een praktijkschool die als bedrijf wordt gerund door studenten en docenten – is van mening dat het opleidingsniveau van de uitvaartverzorgers niet zozeer het probleem is. "Met gezond verstand, een behoorlijk IQ en er netjes uitzien, kom je een heel eind. Waar het wel om draait is dat je het vertrouwen van de nabestaanden weet te winnen. Dat doe je door op ieder niveau met mensen te kunnen praten, door je algemene ontwikkeling en goede omgangsvormen. In de Uitvaartschool wil ik dat mensen dat in de praktijk leren."

Alhoewel er veel aandacht wordt geschonken aan de 'zachte' kenmerken heeft een goede uitvaartverzorgers ook competenties nodig die de zakelijke kant van uitvaartzorg weerspiegelen. Eric Krohne noemt marktgericht denken als een van de kerncompetenties zoals die bij zijn bedrijf worden verkondigd. "Marktgericht zijn hangt samen met resultaatgericht en klantgericht zijn. Het zorgt ervoor dat wanneer je een goed product hebt geleverd, dat toekomstige opdrachten met zich mee kan brengen." Monica Zeegers beaamt dat commercieel inzicht onontbeerlijk is voor een goede uitvaartverzorgers. "Zowel voor je baas als voor je klant. Niemand zit te wachten op iemand die uit idealisme veertig uur met één uitvaart bezig is." Die zakelijke kant wordt ook steeds meer geaccepteerd, geëist door de klant. Werd vroeger nog wel eens aangevoerd dat het moeilijk zou zijn om nabestaanden met een offerte te confronteren, nu stellen klanten dat juist op prijs. Ilona Kamps:

“Ik kreeg vooraf een offerte. Dat was heel helder, heel duidelijk. Daar werd ook heel open over gedaan. Ik heb zelfs nog grapjes gemaakt over eventuele korting.” Marjon Klaassen wijdt ook dat punt aan het anders kijken naar het vak uitvaartverzorgers. “Waar het vroeger meer iets was wat je erbij deed, is het nu veel meer een professie geworden.” Een professie die vergezeld gaat van een uitgebreid functieprofiel dat de branche en het vak naar een hoger niveau moet tillen. De tijd dat je uitvaartverzorgers werd ‘omdat je niets anders kon’ ligt daarmee ver achter ons.