

# toBe

Tijdschrift dat met je meeleeft

DOSSIER

## Mantelzorg

Waar loop je tegenaan en hoe zorg je óók goed voor jezelf?

Voorgoed de draad kwijt  
Diagnose Alzheimer

Vredenhof ISO-gecertificeerd  
voor Postmortale Zorg

‘We zijn trots!’

**Vredenhof**  
uitvaartverzorging SINDS 1869

## ALLEEN MAAR ZEGGEN IS NIET GENOEG

Bij dienstverlening rondom overlijden is zorgvuldigheid en kwaliteit vanzelfsprekend. Maar wat betekent dat in uitvaartverzorging? Het is immers zo dat onze uiteindelijke klant (nabestaande) zelden ervaringsdeskundig is, omdat je een uitvaart maar enkele keren in je leven regelt. Daarom kan in onze branche iedereen ongestraft zorgvuldigheid en kwaliteit claimen. Alleen iets beweren is voor het verkrijgen van een opdracht wellicht voldoende, echter niet voor een serieuze invulling van de verantwoordelijkheid die je als uitvaartonderneming in het uitvaartproces hebt.

Bij het claimen van kwaliteit hoort het laten toetsen van de geleverde dienstverlening door een onafhankelijk deskundige. Periodiek en onafhankelijk. Dat vereist processen, procedures, opleidingen en een gemotiveerd en professioneel team dat in staat is om aan de gestelde eisen te voldoen. Zoals dat bij Keurmerk Uitvaartzorg het geval is. Wij hebben de kwaliteitsborging van onze werkzaamheden nog verder uitgebreid, door de Post Mortale Zorg (het vervoer en de verzorging van overledenen, het mortuariumbeheer en Thanatopraxie) eveneens te laten ISO Certificeren. Teneinde onze klanten optimaal te verzekeren van optimale en continue kwaliteit. In deze Vredehof toBe meer over het waarom, de invulling en de totstandkoming van de ISO certificering

Onze kwaliteit wordt ook geborgd door het hebben van eigen faciliteiten die aan de door ons gestelde hoge eisen voldoen. Wij hebben daarom in Uitvaartcentrum Almelo een complete make-over en restyling afgerond, waarbij eveneens de mogelijkheden en het aantal ruimtes die ter beschikking staan van nabestaanden zijn uitgebreid en waarvoor wij graag verwijzen naar het artikel in deze editie.

Een onmisbare maatschappelijke taak rondom het overlijden wordt vervuld door de Leendert Vriel Stichting. Een inmiddels onmisbare organisatie met uitzonderlijk bevlogen en betrokken medewerkers en vrijwilligers. Een nadere kennismaking via Vredehof toBe is daarom bijzonder op zijn plaats.

Een ander voorbeeld van maatschappelijke betrokkenheid is de Stichting Centrum voor Uitvaartinformatie met de Uitvaart Informatie Hulplijn. Een schoolvoorbeeld van een succesvol en een al 12 jaar bestaand MVO-project, ondersteund door een groot aantal organisaties en bedrijven die werkzaam zijn rondom het overlijden. In deze toBe een interview met de voorzitter en de zorgconsulenten.

Veel voor zorg en welzijn belangrijke activiteiten of projecten waarvoor geen financiering geldt van overheidswege, kunnen niet zonder private ondersteuning vanuit de maatschappij. Vaak gaat het om kleine dingen met grote voordelen voor het werkveld. Het Vredehof Donatiefonds ondersteunt dit graag met financiële bijdragen.

Wij zijn er trots op om in een omgeving en vorm van dienstverlening te mogen werken waar zoveel maatschappelijke betrokkenheid en door MVO ondersteunde projecten bestaan.



**HERMAN WORMGOOR**  
Algemeen directeur



## Hebt u een warm plekje voor ouderen in uw hart?

**Met een bijdrage uit uw nalatenschap kunnen wij een stapje dichterbij onze missie komen: een samenleving waarin ouderen niet eenzaam zijn en zo zelfstandig mogelijk hun eigen leven kunnen leiden. Zodat ouderdom iets wordt om naar uit te kijken en niet om tegenop te zien.**

In ons land leven 200.000 extreem eenzame ouderen, die maar eens per maand iemand spreken.

Door middel van diensten en activiteiten bevordert het Nationaal Ouderenfonds de sociale contacten van ouderen en zorgt ervoor dat ouderen langer zelfstandig blijven.

Wilt u ons ook helpen om deze ouderen een beter toekomstperspectief te bieden? Via een schenking of een gift maakt u het verschil.



... wilt u dan ook eens denken aan een warm plekje voor hen in uw testament?

Voor meer informatie: [www.ouderenfonds.nl/nalaten](http://www.ouderenfonds.nl/nalaten) of neem telefonisch contact op met Peter Nicolassen via 030-656 7774.





Vredehof krijgt ISO 9001 certificaat voor de Postmortale Zorg

## Pedro Swier: ‘We zijn heel trots’

Vredehof had al het Keurmerk Uitvaartzorg. Daar is nu een ander kwaliteitscertificaat bij gekomen: het ISO 9001 certificaat voor de Postmortale Zorg. Een kwaliteitslabel om trots op te zijn.

“Postmortale zorg wordt steeds belangrijker in het hele uitvaarttraject”, vertelt Pedro Swier, Directeur Uitvaartverzorging van Vredehof. “Als mensen het hebben over uitvaarten, dan denk je al snel aan het regelen van het afscheid en de ceremonie. Maar in feite gaat het natuurlijk om de overledene. Die staat centraal. Dat laatste beeld is de herinnering die je de rest van je leven meedraagt. Daarom is de verzorging zo’n belangrijk deel van de uitvaartverzorging en dat realiseren we ons heel goed bij Vredehof. Met de komst van nieuwe verzorgingsmethodes, de vraag van nabestaanden om mee te helpen bij de verzorging en de wijziging in de wet op de lijkbezorging waardoor de termijn van opbaring langer is geworden, vonden we het belangrijk om voor het onderdeel Post Mortale Zorg een ISO 9001 certificaat aan te vragen. Dat hebben we gehaald en daar zijn we heel trots op.”

### ISO 9001 eisen

Barry Borst van BSI, is de auditor die de werkwijze van Vredehof heeft getoetst aan de ISO-eisen: “Het ISO 9001 certificaat Postmortale Zorg is een kwaliteitslabel dat zich richt op het overbrengen van de overledene, het verlenen van de laatste zorg, mortuariumbeheer

*Pedro Swier, Directeur  
Uitvaartverzorging van Vredehof*

**‘Voor onszelf is het ISO certificaat vooral een bewijs dat we goed bezig zijn en een methode om op die goede weg te blijven’**

en thanatopraxie. Het gaat daarbij vooral om kwaliteit en klanttevredenheid. ISO toetst de procedures en processen binnen het bedrijf die daarmee te maken hebben. ISO 9001 is geen eenmalig certificaat, maar een voortdurend proces waarbij een bedrijf, in dit geval Vredehof, procedures opstelt en volgt om de kwaliteit van de dienstverlening in stand te houden en daar waar nodig te verbeteren. Dat betekent dus dat je ook na het behalen van het certificaat, voortdurend je kwaliteitsnormen moet bewaken en verbeteren. Het gaat erom dat je de tevredenheid van je klanten toetst, klachten serieus neemt, ervaringen uit het verleden gebruikt om er in de toekomst van te leren en zorgvuldig omgaat met normen en waarden die je jezelf als bedrijf oplegt.”

### Goede basis

Barry vervolgt: “Het mooie bij Vredehof is dat ze hun eigen werkwijze als uitgangspunt hebben genomen bij de aanvraag van het ISO-9001 certificaat. Dat betekent dat ze de procedures en de kwaliteitseisen die er nu al zijn, hebben getoetst aan de ISO-eisen. En die bleken heel goed te werken. In veel bedrijven moeten er eerst nog procedures worden geschreven en moeten alle medewerkers zich aanpassen aan die nieuwe eisen. Vredehof hoefde alleen nog maar haar bestaande werkwijze te toetsen aan de ISO-certificering. Daaruit bleek dat Vredehof al dusdanig goed bezig is met kwaliteitsbewaking, klanttevredenheid en de optimalisering van de postmortale zorg, dat de aanvraag van het ISO-certificaat heel snel en gemakkelijk kon worden gerealiseerd. Als je op die manier een ISO certificaat kunt halen, betekent het dat je als bedrijf goed bezig bent.”

### Het belang van postmortale zorg

Pedro Swier kan dat beamen: “Postmortale zorg is een heel belangrijk deel van de dienstverlening van Vredehof, die we niet alleen voor onze eigen onderneming, maar ook voor andere uitvaartorganisaties verzorgen. We

stellen hoge eisen als het gaat om kwaliteit en klanttevredenheid. Overledenen worden steeds langer opgebaard en er komen ook steeds meer nieuwe technieken, onder meer thanatopraxie en airbrushing, waarmee je echt belangrijke verbeteringen kunt bereiken bij de verzorging van een overledene. Vanuit onze ervaring weten we hoe belangrijk het laatste beeld is dat je van een overledene hebt. Dat is de herinnering die je de rest van je leven met je meedraagt. Daarom doen wij er alles aan om ook dat deel van de uitvaartverzorging zo goed mogelijk uit te voeren. Nu de wet op de lijkbezorging het mogelijk maakt om overledenen langer op te baren, is daar ook meer vraag naar. Net zoals de behoefte van nabestaanden om te helpen bij de verzorging van hun dierbare. Ook aan die wensen wil je als uitvaartonderneming tegemoet komen. Daarom hebben we niet alleen speciale ruimtes waar nabestaanden de overledene kunnen verzorgen, onze medewerkers zijn ook opgeleid om mensen daarin te begeleiden. Ook dat hoort bij de kwaliteitsbewaking: goed opgeleide medewerkers die niet alleen professioneel zijn in hun eigen vakgebied, maar ook leren hoe ze met nabestaanden omgaan en zich houden aan bepaalde normen en waarden die gelden binnen het bedrijf.”

### Kwaliteitslabel

Pedro vervolgt: “Voor veel nabestaanden zal het ISO certificaat niet de doorslaggevende reden zijn om te kiezen voor Vredehof als uitvaartonderneming. Zij baseren hun keuze eerder op ervaringen van henzelf of mensen uit hun omgeving. Het ISO certificaat en het Keurmerk zijn wel de borging waardoor je er als nabestaande zeker van kunt zijn dat er alles aan wordt gedaan om een zekere kwaliteit te garanderen. Voor onszelf is het ISO certificaat vooral een bewijs dat we goed bezig zijn en een methode om op die goede weg te blijven. Het dwingt ons om die kwaliteit te bewaken, te controleren en te verbeteren. Dat is goed, want daardoor blijf je alert.”



*Barry Borst, BSI*



Stichting Leendert Vriel Almelo e.o.

# Steun in de laatste levensfase

Voor familieleden en naasten kan de zorg voor een dierbare in de laatste levensfase soms zwaar zijn. Zij kunnen dan een beroep doen op de vrijwilligers van Stichting Leendert Vriel.

“Uit onderzoek is gebleken dat meer dan de helft van de Nederlanders het liefst thuis sterft, omringd door familie, partner en eventuele kinderen. Maar voor een mantelzorgers kan de zorg voor een stervend familielid heel zwaar zijn. Natuurlijk staan de thuiszorg, de huisarts en veel naasten vaak klaar om hulp te bieden, maar de grootste last komt toch op de schouders van de mantelzorgers terecht. Vooral in de fase waarin je een zieke niet meer alleen durft te laten, kan het fijn zijn om hulp te hebben van een vrijwilliger die bij de zieke waakt terwijl de mantelzorgers slaapt, boodschappen doet of even een wandelingetje maakt. Dat is precies wat de vrijwilligers van Leendert Vriel doen: zij bieden ondersteuning in de laatste levensfase zodat de mantelzorgers de kracht hebben om het tot het laatste moment vol te houden.” Dat is de korte samenvatting die secretaris en waarnemend voorzitter Piet de Jooide geeft over de werkwijze van Stichting Leendert Vriel Almelo en omstreken.

## Zorg op maat

“Vaak is het de thuiszorg of de huisarts die signaleert dat de last voor de mantelzorgers te zwaar wordt, maar soms zijn het ook familieleden zelf die contact opnemen”, aldus coördinator Riet Kikkert. “Dan is een telefoontje naar Leendert Vriel voldoende om het hele proces in gang te zetten. Mijn collega of ik gaan dan op kennismakingsbezoek om te zien welke zorg precies nodig is. Soms zijn mensen al geholpen als ze een paar uurtjes per dag worden ontlast en tijd krijgen om even boodschappen te doen, soms is er veel meer hulp nodig. Dat hangt ook af van de fase waarin de

zieke zich bevindt. Aan het einde van die terminale periode, durven mensen vaak niet meer te gaan slapen omdat ze bang zijn dat ze niet wakker zijn als hun dierbare gaat sterven. Dat kun je niet lang volhouden. Dan is het fijn als er iemand is die 's nachts waakt terwijl de mantelzorgers slaapt, of overdag een paar uurtjes aanwezig is zodat de mantelzorgers even kan ontspannen. Het hoeft niet altijd nuttig te zijn wat je doet in de tijd dat wij er zijn, zeg ik ook altijd tegen mensen. Even een kopje koffie drinken bij een vriendin of een wandeling maken, kan er al voor zorgen dat de zorglast minder zwaar valt.”

## Voldoening

Thea Fruytier is een van de vrijwilligers van Leendert Vriel die haar werk met veel voldoening doet. “Het is heel dankbaar werk,” vertelt ze, “omdat je echt iets kunt betekenen. Niet alleen voor degene die gaat sterven, maar vooral ook voor de mantelzorgers die een enorm zware taak op zich heeft genomen. Alle aandacht gaat meestal naar degene die gaat sterven en er is vaak weinig tijd voor de gevoelens van de mantelzorgers. Het kan dan fijn zijn om je verhaal bij ons kwijt te kunnen. Maar soms is het ook genoeg om er alleen te zijn, zonder dat er iets wordt gezegd. Hetzelfde geldt voor de zieke die gaat sterven. Bij de een zit je stil te waken, de ander heeft juist behoefte aan een gesprek. Als vrijwilliger pas je jezelf volledig aan de behoeften van de mensen die je helpt aan. En als het moment daar is, en iemand gaat sterven, moet je als vrijwilliger een stap opzij kunnen doen en ruimte maken voor de familie en de naasten.”



**‘Even een kopje koffie drinken bij een vriendin of een wandeling maken, kan er al voor zorgen dat de zorglast minder zwaar valt’**



## Vrijwilligers

Piet de Jooide: “Alleen voor de organisatie, de kosten van de coördinatoren en de algemene kosten krijgen we subsidie. Alle andere kosten worden betaald uit donaties die we ontvangen. Ook met ondersteuning met middelen zijn we erg blij, zoals de hulp van Vredenhof, die ons een ruimte ter beschikking stelt of ons helpt bij het laten ontwikkelen van een nieuwe flyer. Maar de vrijwilligers zijn de spil van de organisatie. Zonder hen kan de stichting niet bestaan.” Riet Kikkert vult aan: “Juist omdat we zo afhankelijk zijn van de hulp van mensen, zijn we voortdurend op zoek naar nieuwe vrijwilligers. Die kunnen zich altijd bij ons aanmelden. Het is ook heel bijzonder dat we niet alleen vrouwelijke vrijwilligers hebben. We hebben maar liefst acht mannen in de groep van dertig vrijwilligers en dat is best wel veel. Maar ook fijn, want het maakt maar weer eens duidelijk dat niet alleen vrouwen zo’n zorgtaak kunnen uitoefenen.” Dat wil overigens niet zeggen dat iedereen zomaar vrijwilliger kan worden. Thea: “Er wordt eerst heel goed gekeken of je geschikt bent voor dit werk. Daarnaast volgen we cursussen waarbij je niet alleen leert hoe je bijvoorbeeld iemand moet tillen en wat je voor mensen kunt doen, maar vooral ook hoe je zelf omgaat met het werk. Want het vraagt echt wel iets van je om bij iemand thuis te komen in zo’n intense levensfase. Daar moet je wel tegen bestand zijn. Voor mij voelt dit werk als thuis komen. Ik voel me hier volledig op mijn plek en haal heel veel voldoening uit het feit dat ik echt iets kan betekenen voor een zieke en zijn naasten. Ook het onderlinge contact met andere vrijwilligers is heel fijn. Uiteindelijk doe je dit werk met elkaar en is het prettig als je dezelfde betrokkenheid kunt delen.”

## ‘Het vraagt echt wel iets van je om bij iemand thuis te komen in zo’n intense levensfase’



### LEENDERT VRIEL

Vijfendertig jaar geleden werd de Stichting Leendert Vriel opgericht na het overlijden van een jonge man uit Enschede. Hij had kanker en wilde graag thuis sterven. Zijn vrouw, geholpen door familie en vrienden, maakte zijn laatste wens mogelijk. Na het overlijden van haar man, richtte zij Stichting Leendert Vriel op zodat thuis sterven ook voor andere mensen mogelijk werd. Inmiddels heeft het idee landelijke navolging gekregen en zijn er meer dan tweehonderd organisaties met meer dan tienduizend vrijwilligers in heel Nederland die zich verenigd hebben onder de landelijke naam Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ).

MEER INFORMATIE: WWW.LEENDERTVRIEL.NL



## Twee zorgkoffers voor Zorggroep Manna

# Praktische hulp bij palliatieve zorg

Zorggroep Manna heeft onlangs twee zorgkoffers samengesteld die kunnen worden ingezet in de laatste levensfase. Een initiatief dat mede mogelijk werd gemaakt door de Stichting Donatie Fonds Vredenhof.



“Het idee voor de zorgkoffers is eigenlijk ontstaan nadat we een brief kregen van de Stichting Donatie Fonds Vredenhof. Daarin werden instanties die zich bezighouden met palliatieve zorg uitgenodigd om een wens in te dienen die kon worden gerealiseerd door de stichting. We zijn toen gaan nadenken wat wij heel graag voor onze patiënten zouden willen realiseren en zo is het idee van de zorgkoffers ontstaan.” Aan het woord is Martine Slaa, samen met Marjolein Vrolijk palliatief zorgconsulente bij Zorggroep Manna in Enschede.

### Praktische inhoud

Marjolein: “We wilden een koffer samenstel-

len waarin allerlei praktische hulpmiddelen zitten die je nodig kunt hebben wanneer iemand bijvoorbeeld uit het ziekenhuis komt en naar huis gaat om daar te sterven. De thuissituatie is dan vaak niet goed ingericht voor die palliatieve zorg. In onze koffers zitten spullen die je direct kunt gebruiken, zoals een mondzorgpakket, een nagelverzorgingssetje, washandjes en een muts met droogshampoo zodat je een zieke gemakkelijk in bed kunt opfrissen. Maar er zit bijvoorbeeld ook een onderlegger in voor in bed, een lekker warme deken, een verhalenboek om uit voor te lezen en een spelletjesboek om de kinderen bezig te hou-

den. Allemaal dingen die je meteen kunt gebruiken.”

### Aromatherapie

“Daarnaast vonden we het ook belangrijk om er iets in te doen die het welbevinden van een zieke verhogen”, vervolgt Marjolein. “Zo zitten er verschillende etherische oliën in de koffer die je kunt gebruiken in een brander, om een aangename geur in de kamer te krijgen, maar die je ook kunt mengen met een beetje olie voor een fijne handmassage. Soms vinden naasten het moeilijk om een terminale geliefde aan te raken, omdat ze bang zijn dat het pijn doet. Een handmassage met een prettige geur, kan die drempel verlagen en zorgen voor een intiem contact. Juist in die laatste levensfase zijn dergelijke zaken vaak heel belangrijk.”

Martine: “De zorgkoffer is nu een keer of tien gebruikt en heel positief ontvangen. Dat merken we als we de koffer gaan brengen en uitleggen waarvoor alles kan worden gebruikt. Je ziet dat mensen de inhoud dan ook echt gaan gebruiken. En als de koffer terugkomt, vullen we hem opnieuw aan zodat hij snel weer kan worden ingezet.”

Miriam Leussink van de Stichting Donatie Fonds Vredenhof vindt het prachtig dat hun brief dit initiatief tot stand heeft gebracht: “We helpen blijkbaar niet alleen bestaande projecten, maar brengen mensen ook op nieuwe ideeën waardoor heel mooie initiatieven zoals deze zorgkoffers ontstaan. Het is fijn dat we daar een bijdrage aan kunnen leveren.”



Verbouw en restyling Uitvaartcentrum Almelo

# Flexibel en sfeervol

Twintig jaar geleden werd het uitvaartcentrum in Almelo gebouwd. Nu was het tijd voor een grondige metamorfose. Het uitvaartcentrum heeft een compleet nieuwe uitstraling gekregen die niet alleen mooier is, maar ook helemaal kan worden aangepast aan de wensen van de nabestaanden.



**‘Nabestaanden hebben nu echt het gevoel dat ze zelf kunnen bepalen hoe het afscheid eruit ziet en daar gaat het om’**

“Een half jaar hebben de verbouwingen geduurd”, vertelt uitvaartleider Eddie Schoneveld die samen met zijn collega Nanoescha Veldhuis het merendeel van de uitvaarten in Almelo verzorgt. “Het was soms wel improviseren hoor, want in de tussentijd gingen de uitvaarten gewoon door. Maar door duidelijke afspraken met de aannemer te maken en gasten vooraf goed te informeren wat ze konden verwachten, is het hele proces goed verlopen. We hebben hard gewerkt om alles zo goed mogelijk te regelen en kunnen daardoor ook trots zijn op het resultaat. Het uitvaartcentrum is niet alleen mooier geworden, we kunnen ook veel beter voldoen aan de wensen van de nabestaanden.”

## Afscheid nemen

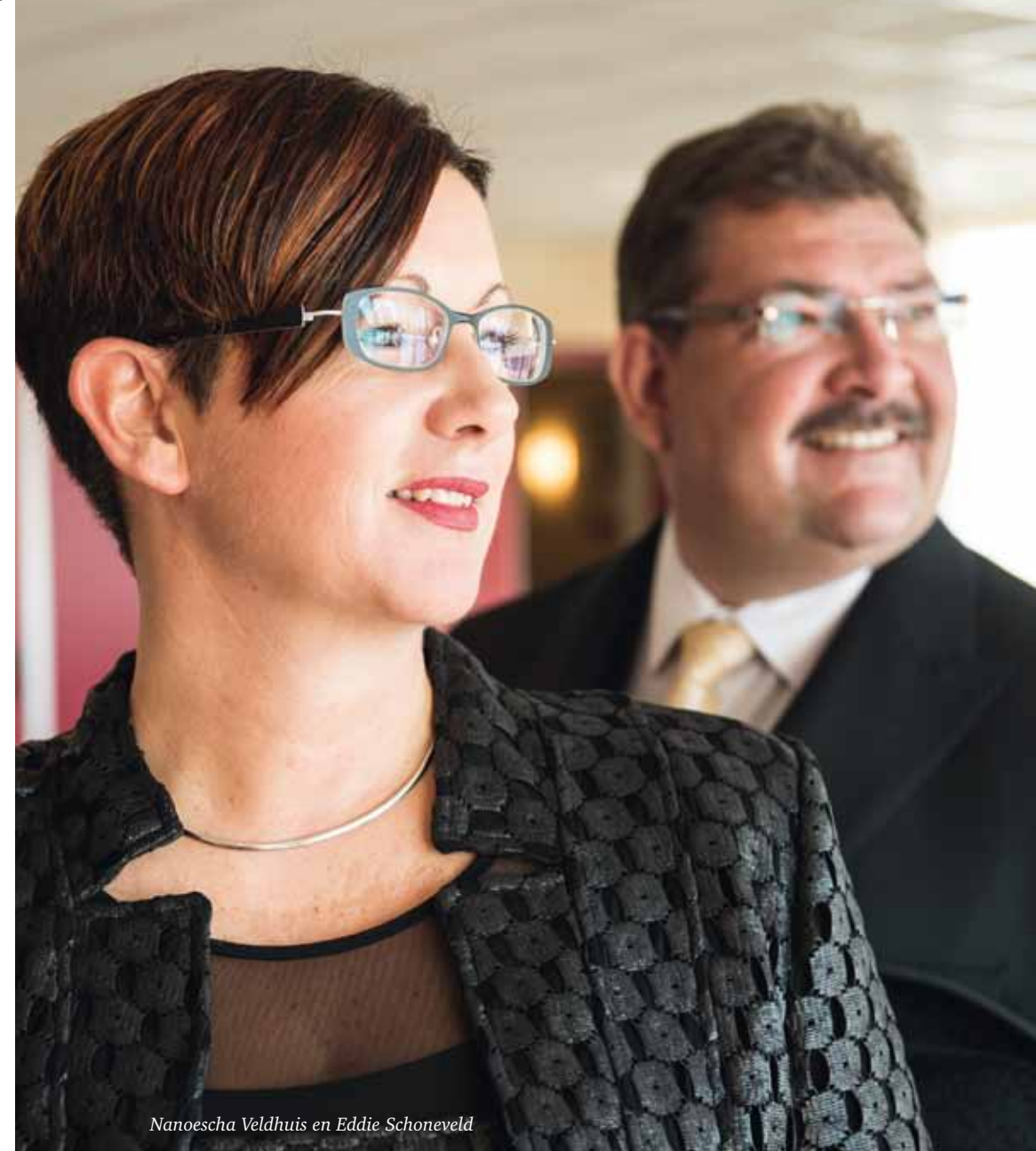
Nanoescha Veldhuis: “Er zijn bijvoorbeeld steeds meer nabestaanden die vragen of ze de overledene zelf mogen en kunnen verzorgen. Dan is het fijn als je daarvoor een ruimte en omgeving hebt waar alle middelen aanwezig zijn, en die daarnaast ook mooi en sfeervol is aangekleed. Zo krijgen nabestaanden echt het gevoel dat ze samen zijn met de overledene. Die mogelijkheid hebben we nu. We hebben nu ook een kamer waar mensen zich, tijdens de verzorging, even terug kunnen trekken voor een kopje koffie of een glaasje fris. Dat is fijn als je het even moeilijk hebt of gewoon even pauze wilt nemen.

Ook de manier van afscheid nemen verandert steeds. We hadden al drie familie kamers waar nabestaanden vierentwintig uur per dag terecht kunnen, maar nu zijn ook de opbaarkamers volledig vernieuwd. We zien ook dat de condoleances uitgebreider worden, met koffie of een drankje. Dat betekent dat je condoleancekamer plaats moet bieden aan meer mensen, terwijl de aula juist weer kleiner mag zijn. Het vernieuwde uitvaart-

centrum is veel flexibeler geworden. Elke ruimte kan volledig worden aangepast aan de wensen van de nabestaanden.” Eddie: “Het gebeurt bijvoorbeeld steeds vaker dat de familieleden zich voor de plechtigheid in de opbaarkamer verzamelen om gezamenlijk de kist te sluiten en dat de kist dan daarna vanuit deze ruimte naar de aula wordt gedragen. Dat is veel intiemer en persoonlijker dan wanneer de kist al in de aula staat als de gasten arriveren.”

## Flexibele aula

“Als je opbaarkamers flexibel moeten zijn, dan moet je de aula daar ook op aanpassen”, vervolgt Eddie. “Daarom heeft die ook een complete metamorfose ondergaan. Voorheen leek het wel een kerk, met stoelen die strak in een rij stonden. Er was zelfs een vast orgel en kathedraal. Het gevolg was dat je altijd dezelfde indeling had. Als je een kleine groep genodigden had, was vaak meer dan de helft van de stoelen leeg. Dat is niet prettig. In de nieuwe aula kunnen we de opstelling helemaal aanpassen aan de wensen van de nabestaanden. Niet alleen door de stoelen bijvoorbeeld in een cirkel te zetten of met tafels in groepjes, maar ook door de ruimte groter of kleiner te maken. Midden in de aula hangen drie mooie schermen met lamellen die je zo ver kunt openen als je zelf wilt. Door ze helemaal te sluiten, maak je de ruimte kleiner, maar je kunt ze ook een klein stukje open laten zodat het licht er mooi doorheen kan vallen of juist helemaal omhoog halen als je echt de volledige ruimte wilt benutten. De kist hoeft ook niet meer per se helemaal achterin te staan, die kan ook aan de zijkant worden geplaatst. Zo hebben we niet alleen een mooie ruimte voor tachtig gasten, maar ook voor twintig. De familie kan helemaal zelf beslissen hoe ze de ruimte willen gebruiken.”



Nanoescha Veldhuis en Eddie Schoneveld



## Sfeervol

Nanoescha: “De aula heeft ook een veel warmere uitstraling gekregen door het gebruik van de kleuren en materialen. Wat dat betreft heeft interieurarchitect Marijn van Berkel heel mooi werk geleverd. Hij heeft ook zoveel mogelijk spullen hergebruikt. Veel stoelen zijn opnieuw bekleed en de kunst en de meeste andere sfeerelementen hebben we op veilingen gekocht. Juist omdat niet alles splinternieuw is, heeft het hele uitvaartcentrum een heel persoonlijke uitstraling gekregen. Daar wordt door gasten ook heel positief op gereageerd. Nabestaanden hebben nu echt het gevoel dat ze zelf kunnen bepalen hoe het afscheid er uit ziet en daar gaat het om. Het is ook fijn om in deze nieuwe omgeving te werken. Juist omdat geen enkele uitvaart hetzelfde is, is het belangrijk dat je ruimte flexibel en sfeervol is. Zo kun je elke uitvaart heel persoonlijk maken en aanpassen aan de wensen van de nabestaanden. Dat maakt ons werk ook veel aangenamer omdat je zo echt iets voor mensen kunt betekenen.”





*Van links naar rechts: Marjolein van Gerwen, Dieneke Scholten en Peter Slaghekke*

Voor alle vragen rondom overlijden, uitvaart en nazorg

# De Uitvaart Informatie Hulplijn

Al meer dan tien jaar geeft de Uitvaart Informatie Hulplijn vierentwintig uur per dag, zeven dagen per week, antwoord op vragen rondom het overlijden.

Wie met de Uitvaart Informatie Hulplijn belt, heeft grote kans om een van de twee consulenten zorgbemiddeling, Marjolein van Gerwen of Dieneke Scholten, aan de lijn te krijgen. “’s Avonds en ’s nachts maken we gebruik van een gespecialiseerd callcenter om de telefoon te beantwoorden. Als het dringend is, weet het callcenter wie ze hiervoor kunnen inschakelen. Daardoor kunnen we vierentwintig uur per dag, zeven dagen per week antwoord geven op vragen die te maken hebben met het overlijden, de uitvaart of de periode na een sterfgeval”, aldus Marjolein van Gerwen.

## Eén aanspreekpunt

Dieneke Scholten: “Daarnaast kunnen mensen ook vragen stellen via de website en hebben we een boekje uitgebracht waarin de meest gestelde vragen worden beantwoord. Dat kunnen mensen via de website aanvragen.” Peter Slaghekke is, samen met Herman Wormgoor van Vredehof, wisselend voorzitter van de SCU, de stichting die de hulplijn heeft opgezet. “Aanleiding voor de oprichting van de hulplijn was de behoefte van veel instellingen en organisaties om één aanspreekpunt te hebben waar mensen terecht kunnen met alle vragen rondom een overlijden”, aldus Peter. “We maken gebruik van diverse instanties en organisaties die ons helpen bij het verstrekken van de informatie om een zo goed en objectief mogelijk antwoord te geven op de vragen die worden gesteld. Heel veel kennis hebben we zelf in huis, maar als het nodig is, vragen we advies aan onze relaties.”

## Informatie

“Elke vraag die te maken heeft met een overlijden,

uitvaart of de rouwperiode daarna, is welkom”, vervolgt Dieneke. “Soms zijn het dingen waarover mensen zich zorgen maken, bijvoorbeeld als het gaat om belastingen, financiën of de nalatenschap, maar het kunnen ook heel praktische vragen zijn, bijvoorbeeld hoe je een mooi rouwboekje samenstelt of hoe mensen hun wensen voor de uitvaart het beste kunnen vastleggen. Als het nodig is, verwijzen we mensen door naar iemand die ze concreet verder kan helpen.”

Marjolein: “Na dertien jaar mogen we wel zeggen dat de Uitvaart Informatie Hulplijn voorziet in een behoefte. In die tijd hebben we ook zoveel informatie verzameld, dat we de belangrijkste vragen kunnen beantwoorden op onze website. Daar kunnen mensen ook direct allerlei brochures van onszelf en andere nuttige instanties en organisaties downloaden. Zo kunnen we mensen nog sneller helpen. En dat is precies wat we met de Uitvaart Informatie Hulplijn willen bereiken.”

**‘We kunnen vierentwintig uur per dag, zeven dagen per week antwoord geven op vragen die te maken hebben met het overlijden of de uitvaart’**

## GRATIS

De Uitvaart Informatie Hulplijn is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar op het gratis telefoonnummer 0800 - 44 44 000. Vragen kunnen ook per e-mail worden gesteld op [info@uitvaartinformatiehulplijn.nl](mailto:info@uitvaartinformatiehulplijn.nl).

KIJK VOOR MEER INFORMATIE OP [WWW.UITVAARTINFORMATIEHULPLIJN.NL](http://WWW.UITVAARTINFORMATIEHULPLIJN.NL)



# toBe informed

Nieuws & weetjes  
over het leven en de dood

## Stel uw laatste wensen veilig

### UW UITVAART NU AL GEREGELD EN BETAALD

Heeft u geen overlijdensverzekering of bent onvoldoende verzekerd, maar u wilt wel (meer) geld reserveren voor een passende uitvaart? Dan kunt u terecht bij de Stichting Gelden Vooruitbetaalde Uitvaarten. Uw uitvaartwensen worden vrijblijvend berekend, waarna u zelf de hoogte van uw vooruitbetaling kunt bepalen. Naast de fiscale en andere voordelen, profiteert u van een mooie korting van enkele honderden euro's op uw uitvaart. Maar bovenal: uw spaargeld komt gegarandeerd ten goede aan uw laatste wensen, en dat is een geruststellende gedachte.

KIJK VOOR MEER INFORMATIE OP [WWW.VREDEHOF.NL](http://WWW.VREDEHOF.NL) (UITVAART VOORUIT BETALEN)  
STICHTING GELDEN VOORUITBETAALDE UITVAARTEN IS EEN INITIATIEF VAN VREDEHOF.



Stichting  
Gelden  
Vooruitbetaalde  
Uitvaarten  
Vredenhof



## Herdenkingsdiensten Vredenhof

Enkele keren per jaar organiseert Vredenhof Uitvaartverzorging herdenkingsdiensten. Deze bijeenkomsten voor nabestaanden die de afgelopen periode zijn geconfronteerd met een verlies, vinden plaats op verschillende locaties. In september was de laatste dienst in Uitvaartcentrum Enschede. Deze werd georganiseerd in samenwerking met Declamo, sprekers bij uitvaarten. Tijdens deze samenkomst kon men luisteren naar muziek, poëzie en een korte overdenking. Op verzoek werden ook de namen van de overledenen genoemd. Na afloop was er de mogelijkheid om in een informele sfeer bij elkaar te zijn en onder het genot van een kopje koffie na te praten. Nabestaanden ontvangen persoonlijk een uitnodiging voor de herdenkingsdienst.

## Wereldlichtjesdag

Elke tweede zondag in december wordt Wereldlichtjesdag gehouden. Om 19.00 uur steken mensen overal ter wereld kaarsjes aan ter nagedachtenis aan overleden kinderen. Het maakt niet uit hoe oud het kind is geworden of hoe lang het geleden is dat het is overleden. Iedereen, oud en jong, is welkom om een lichtje te branden voor een overleden kind, broertje, zusje, vriend of vriendin.

Op zondag 13 december 2015 organiseren Bianca Fabricius en Miranda Smit-van Keulen Wereldlichtjesdag in Enschede. Vredenhof Uitvaartverzorging stelt hiervoor haar locatie Uitvaartcentrum Enschede ter beschikking. Om 18.30 uur gaan de deuren van Uitvaartcentrum Enschede open, de herdenking begint om 18.45 uur en om 19.00 uur wordt de eerste kaars aangestoken. De avond wordt ingevuld met woorden en (live) muziek. Om 19.45 uur is de herdenking afgelopen en staat er koffie/thee en ranja met wat lekkers klaar.

MEER INFORMATIE EN AANMELDEN KAN VIA [FACEBOOK.COM/WERELDLICHTJESDAG053](https://www.facebook.com/wereldlichtjesdag053)  
OF TELEFONISCH 06 - 42 97 09 90.



Wereldlichtjesdag 053