

Klantverslag over 2016

Konden wij u van dienst zijn?



Een goed afscheid helpt je verder

YARDEN



FARAZ "Ik hoop dat ze vanaf 'boven' trots zijn op ons."



BRIGITTE "Hun liefde voel ik nog altijd."



ERIC "Mooi dat ik mijn broeder soms nog voel."



MARIJE "We zijn op haar verjaardag getrouwd."



THELMA "Zij kon me als geen ander raad geven."



JANNET "Ik wil haar zo vaak even bellen."



SIDAN "Soms beeld ik me in dat ze naast me zit."



ILONA "Zo'n wedstrijd zie ik echt als een uitje met mijn vader."



NAREN "Dat ik hem mocht wassen, maakt me erg trots."



TIJN "Als ik hem mis, pak ik die knuffel."

Ik mis je...

Nooit meer kan ik je vasthouden, spreken, aanraken, horen, liefhebben... Wanneer een dierbare overlijdt, gaan er gedachten en gevoelens als deze door de nabestaanden heen. Gemis is iets heel persoonlijks. En tegelijkertijd is het de grootste gemene deler bij mensen – met welke achtergrond of religie ook – die afscheid hebben moeten nemen van een dierbare. We vroegen tien mensen wie zij missen. En wat die leegte voor betekenis en plek heeft in hun leven.

'Ik mis je' krijgt zo, samen met een bijzondere foto van de overledene, een gezicht.

Klantverslag over 2016

Over gemis & missers

Juist in een periode van verlies van een dierbare ben je kwetsbaar. Verdriet overheerst en beïnvloedt het denken. Onze medewerkers en vrijwilligers realiseren zich dat maar al te goed en vinden het een eer om nabestaanden bij te staan in deze moeilijke periode. Omdat een goed afscheid je verder helpt, staat uw belang bij Yarden altijd op de eerste plaats. Niets maar dan ook niets mag aan het toeval worden overgelaten want een uitvaart kun je maar een keer goed doen.

Hoe toegewijd onze medewerkers en vrijwilligers ook zijn, ook bij ons gaat weleens iets mis. Yarden loopt hier niet voor weg en legt met dit Klantverslag verantwoording af voor de dienstverlening van het afgelopen jaar. Wat ging er goed, maar ook: wat ging er fout? Maar wellicht nog belangrijker: wat hebben wij geleerd?

In ons Klantverslag leest u dat Yarden veel meer is dan een doorsnee uitvaartorganisatie. Yarden is een sociale onderneming en het eigendom van Vereniging Yarden. Naast de verzorging van de uitvaart, de verzekering ervan en het cremen of begraven, verzorgt Yarden ook voorlichtings- en bewustwordingsbijeenkomsten over de dood. Door de dood bespreekbaar te maken, kunnen mensen zich beter voorbereiden op het onvermijdelijke. En hun uitvaartwensen vastleggen zodat nabestaanden niet onwetend achterblijven.

We leren van andere culturen hoe daar met de dood wordt omgegaan en dat herdenken en herinneren ontzettend belangrijk zijn om het gemis draaglijk te maken. Ook kan een beroep worden gedaan op onze nazorgconsulenten wanneer nabestaanden hulp nodig hebben. U zult lezen dat Yarden u vanuit haar maatschappelijke functie en zonder winstdoelstelling op alle mogelijke manieren van dienst kan en wil zijn.

Wij geven u graag een kijkje in onze keuken.

Ron Bavelaar RB
Directievoorzitter



Zo doen we dat	5
In de media	7
Mini-documentaire	8
Van deze tijd	12
Feiten & cijfers	16
Voor u	20
Luisteren	24
Vereniging Yarden	26
Herdenken	30
Ik mis je	
Tien persoonlijke verhalen	

“Niets maar dan ook niets mag aan het toeval worden overgelaten”

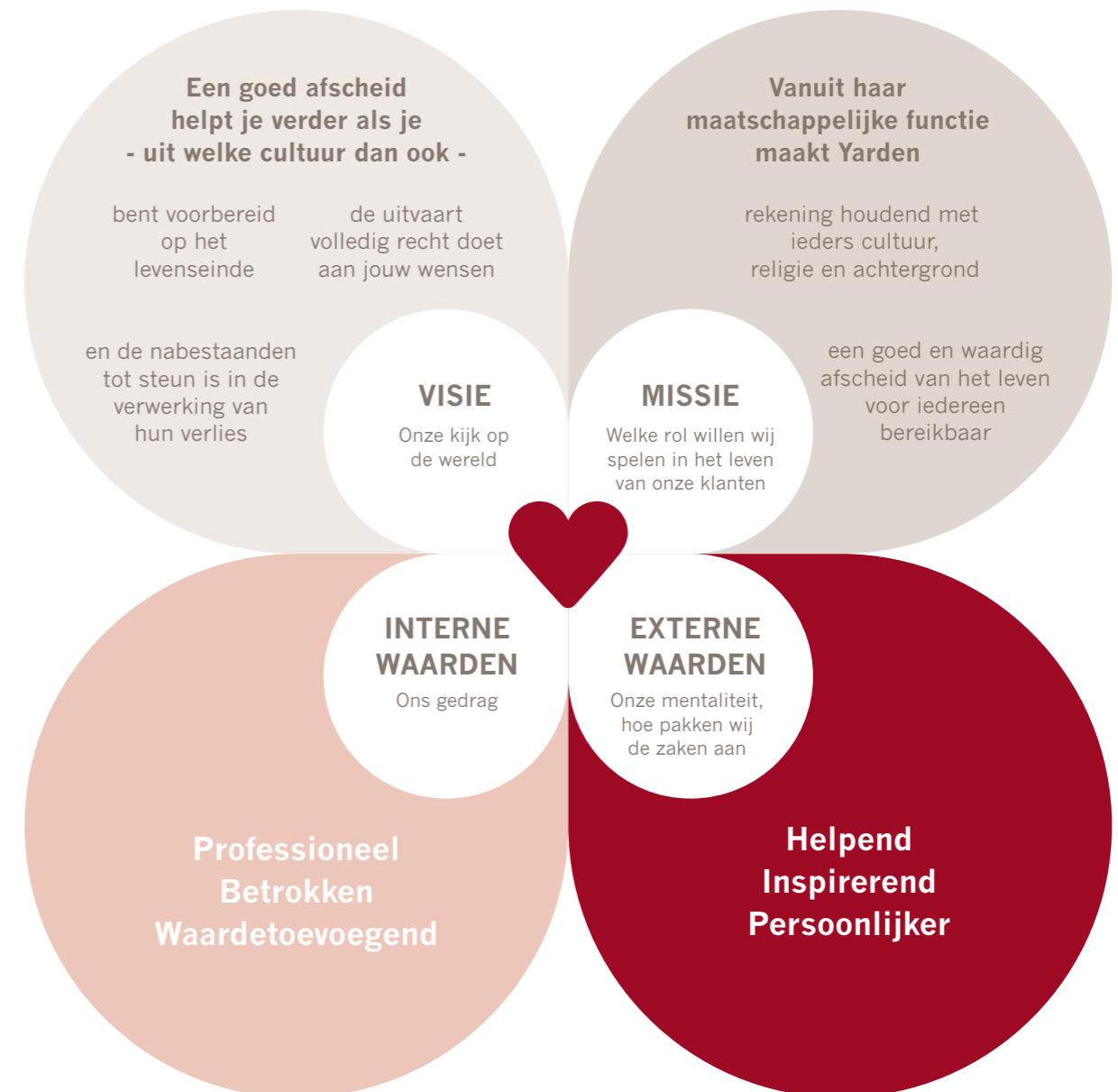
Onze verantwoording

Een goed afscheid helpt je verder. Dat is onze belofte aan u. Maar maken wij deze belofte ook waar? In dit klantverslag spelen we open kaart. Wat ging er goed in 2016? Wat hadden we beter moeten doen? En wat is onze toegevoegde waarde? Dit verslag is onze verantwoording aan u.

Zo doen we dat Bij Yarden

Hier geloven wij in

Een goed afscheid helpt je verder. Daar zijn we van overtuigd. Maar hoe geven wij hier handen en voeten aan?





“Soms beeld ik me in dat ze naast me zit”



Ma, ik mis je iedere dag weer.

Sidan Joelfan (51) over Rinia Aisha Gatoen (1935-1997)

“Mijn moeder is in 1997 overleden aan complicaties na een kleine ingreep. Da’s een flinke tijd geleden, maar het gemis blijft. Zelfs na twintig jaar. Je hebt immers maar één moeder en die is onvervangbaar. Ik weet nog dat ik de eerste paar jaar na haar dood zelfs een beetje jaloers was als iemand in mijn nabijheid ‘ma’ riep. Want ik kon dat woord tegen niemand meer zeggen. Gelukkig heb ik met de jaren haar dood een plek kunnen geven. Mijn geloof heeft daar een grote rol in gespeeld. Ik ben moslim en bid

dagelijks. Mijn moeder is dan altijd in mijn gedachten. Soms beeld ik me in dat ze dan naast me zit; dat geeft me een goed gevoel. Ik weet dat ze nu elders is, in het paradijs zoals wij dat noemen. En dat ze het daar goed heeft. Sinds ik bij Yarden werk, merk ik dat ik een positieve draai aan haar dood heb gegeven. Ik weet hoe het is om iemand te verliezen en kan me daardoor goed inleven in onze klanten. Zodoende kan ik beter mijn werk doen. Dat zou mijn moeder ongetwijfeld heel trots hebben gemaakt.”

In de media Yarden haalt de pers

Wist u dit al?

Onze organisatie kreeg het afgelopen jaar regelmatig media-aandacht. Zoals voor het nieuwe verzekeringsproduct, ondersteuning bij calamiteiten en ons nieuwste crematorium in Hoogeveen.

Een greep uit het nieuws over ons in 2016



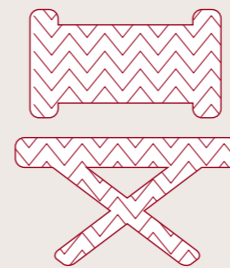
Samenwerking

Als er iets gebeurt in de veiligheidsregio IJsselland ondersteunen wij bij collectieve rouw. Dit staat in een convenant dat Henk Jan Meijer, burgemeester van Zwolle en Sabrina Franken, directeur Yarden Uitvaartverzorging ondertekenden.



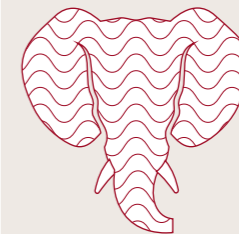
De 25e!

In juli ging de eerste paal de grond in van wat straks ons 25e crematorium wordt. Hoogeveen krijgt vanaf het tweede kwartaal van 2017 een nieuw uitvaartcentrum en crematorium, naast begraafplaats Zevenberg in Fluitenberg.



Nieuwe generatie uitvaartverzekering

Mijn Laatste Wensen uitvaartverzekering maakt een vroegtijdige uitkering bij terminale ziekte mogelijk zodat u aanvullende zorg kunt inkopen als u dat nodig mocht hebben. yarden.nl/luv



Leren van olifantenverdriet

Hoe kun je basisschoolleerlingen op een laagdrempelige manier laten kennismaken met afscheid nemen, rouw en de dood? Met behulp van olifanten. Het afgelopen jaar bezochten elf scholen verschillende dieren-tuinen in Nederland.

Overzicht 2016 Door het hele Klantverslag het meest opmerkelijke nieuws over en van ons.

Dierenzegening

Op Wereldierendag konden baasjes hun meegebrachte huisdier laten zegenen op Dierenbegrafplaats Oud-Rijswijk in Rijswijk. Ook werden de huisdieren herdacht die op de dierenbegrafplaats hun laatste rustplaats hebben gevonden.



Feestelijke heropeningen

Diverse gebouwen zijn verbouwd, nieuw ingericht en geopend. Alle ruimtes kregen een sfeer die past bij de emoties tijdens een uitvaart. De familiekamer, aula en condoleance-, ontvangst- en opbaarruimte kregen eigen kleuren, geuren, materialen, uitzicht, vorm en apparatuur.



“Nu besef ik hoe levendig en jong ze was”

Een jaar geleden overleed Elly's dochter aan eierstokkanker. Ellemieke was pas 27, getrouwd met Stephan en moeder van Jayden (6) en Veli (3). Stephan maakte een ontroerende driedelige mini-documentaire over de ziekte en het overlijden van Ellemieke. Hoe kijken Elly en haar kleinzoon Jayden hierop terug? En hoe gaat het nu met ze?



Elly (52): “Ik heb destijds bewust niet gegoogled op eierstokkanker. Dan kom je vreselijke feiten tegen. Maar ik ben niet van gisteren. Toen ik hoorde dat de artsen haar eierstokken verwijderd hadden, wist ik dat het ernstig was. Toch bleef ik hoop houden. Hoop op dan ten minste nog een paar jaar te leven. Je kind zo ziek zien en weten dat ze gaat overlijden, is het ergste wat er is. Een nachtmerrie. Had ik die ziekte maar gekregen, niet Ellemieke, denk ik nog steeds. Ik ben ouder en heb al kleinkinderen.”

“Het traject met chemo's, bestralingen en opnames in het Academisch Medisch Centrum (AMC) dat volgde, was heel zwaar. Vooral voor Ellemieke en haar gezin. Ik hielp waar ik kon en al snel spraken we af dat zij het aangaf als ze mij nodig had. Aan een moeder die steeds belt, heb je dan geen behoefte. Ze wilde, als het kon, zo normaal mogelijk leven. Ook wilde ze kunnen lachen en niet alleen triest gezelschap om zich heen. En ja, ik huilde vaak. Maar ik stond 24/7 klaar. Ik paste op de jongens, maakte schoon en meer van dat soort dingen.”

Laatste reis

“Zo ging de zomer over in de herfst en winter en glipte de tijd ons door de vingers. Ze maakte nog een laatste reis met Stephan en de kinderen naar Curaçao. Daar verslechterde ze, waarna het hard bergafwaarts ging. Ze overleed op 5 april 2016. Op die dag is er ook een stukje van mij gestorven. De echte glans is ervanaf.”

Te heftig

“De documentaire die Stephan – in samenwerking met Yarden – heeft gemaakt, vind ik mooi en pakkend. Ik herken wat hij vertelt. Het gaat over

hun leven samen en hoe hij de draad weer oppakt met Jayden en Veli. Ik heb de documentaire een paar keer gezien, maar nu hoeft het niet meer. Het is te heftig voor me. Het gaat niet beter met me, ik overleef. Die eerste maanden na haar overlijden, leefden we in een roes. Toen de dagen korter en donkerder werden, Sint-Maarten (11 november) – wat Ellemieke zo'n leuke traditie vond – Sinterklaas en Kerstmis kwamen, werd de pijn erger. Misschien omdat ik vlak na het overlijden dacht dat het goed was zo.”

Levendig en jong

“We hebben gezien hoe zwaar ze het had, we zagen haar vechten. Nu besef ik zo sterk hoe levendig en jong ze was. En dat ze niet meer langskomt voor een kopje koffie. We hadden altijd een heel goede gezin. Dan belde ze op een zomerse middag: ‘Mam, ruik ik de barbecue? We komen eraan!’ Ik moest dan snel boodschappen doen, maar vond het heerlijk. Mijn kinderen en kleinkinderen kan ik nooit iets weigeren. Ze was lief, rustig en altijd zichzelf. Maar ze kon ook gevat zijn, was niet op haar mondje gevallen. En ze was zorgzaam. Ik heb altijd geweten dat ze jong moeder zou worden.”

Vereeuwigd

“Met een speciaal bedrijf heb ik, aan de hand van een foto, een mooi schilderij van haar gemaakt. Ze is vereeuwigd in duizenden glimmende steentjes. Dat was fijn om te doen. Ook ga ik nu naar een lotgenotengroep en een psycholoog. Ik vraag mij weleens af hoe ik het overleefd heb. Er bestaat kennelijk een overlevingsmodus, maar vraag mij niet hoe die werkt. Het wordt maandag, dinsdag, woensdag en verder. De kat moet naar de dierenarts, mijn andere dochter Renée vraagt om raad. Het leven gaat door, met mij. Het leven neemt me mee.”



Jayden (6): “Bij mama's crematie liep ik voorop en mocht ik haar foto dragen. ‘Je bent de liefste mama van de hele wereld’, dat is het laatste wat ik tegen haar heb gezegd. Ze ging vaak met mij naar de speeltuin, we bakten koekjes en ze bracht me op de fiets naar school. Dat mis ik soms. Papa en ik gingen ons ook wel eens voor haar verstoppen in de supermarkt.”

Doos met spullen

“In het begin, als ik heel erg verdrietig was, pakte ik de doos met spullen van haar. Er zit een armband in, een lekker geurkaarsje, mijn geboortekaartje, mama's rouwkaart en nog meer. Ik heb die doos versierd. Met kinderen uit de klas hebben we de film van papa gekeken. De cameraman rende een keer

“Je bent de liefste mama van de wereld”

achter mij aan in het winkelcentrum, dat vond ik leuk. Ook is papa op school gekomen om samen met mij het verhaal van mama te vertellen. Voor te lezen eigenlijk. Dat was voor groep 6/7/8 waar veel werd gescholden met ‘kanker’. Veel kinderen huilden. Nu wordt er minder gescholden. Op 4 april ben ik jarig, daar heb ik veel zin in. Ik hoop dat ik een nieuwe keepersbroek krijg.”

In *Een goed afscheid* vertelt Stephan over de ziekte en het overlijden van Ellemieke.



yarden.nl/goedafscheid



Ongeneeslijk, oneerlijk en zo'n groot gemis. Ik had de rillingen het hele filmpje door. Stephan Punt, respect voor jou en de jongens en lieve Elly missen mag/moet

Like Comment Share

Wat een krachtig verhaal, wat een mooie mensen. Zo rustig en “droog” verteld. Sterk! En dan... Olifantje. Alsnog tranen. Hou je mama vast, kind.

Like Comment Share

RESPECT....dat je dit verhaal met ons allen deelt...veel sterkte en 1 ding weet ik zeker jullie zoons zijn in goede handen met zo een pappa...nogmaals respect.

Like Comment Share

Ontroerd ..sterkte

Like Comment Share

2016



Pak uw mobiel...

... en sluit snel en eenvoudig een uitvaartverzekering bij ons af. Wat voorheen alleen via de computer kon, kan nu ook via uw mobiel. Handig en gebruiksvriendelijk.

Bankierseed

Voor medewerkers van Yarden Holding en Yarden Uitvaartverzekeringen is het afleggen van de zogenoemde ‘bankierseed’ verplicht. Zo worden zij zich bewust van de integriteit die bij hun werk hoort. Het uitoefenen van een functie waaraan een eed is verbonden, voelt toch anders. Zeker omdat je hierop ook direct kunt worden aangesproken wanneer je gedrag daartoe aanleiding geeft.

Kennis over culturen

Voor alle bevolkingsgroepen de beste, passende dienstverlening bieden; dat is wat wij willen. Daarom organiseerden we voor onze medewerkers de leergang *Sterven, uitvaart en rouw in multicultureel Nederland*. Hierbij kwamen rouw en religieuze gebruiken binnen diverse culturen aan bod.



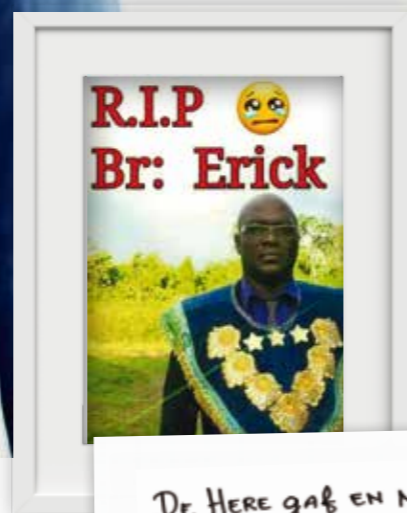
Franchise trofee

Een mooi compliment! In 2016 wonnen we de Franchise trofee. Voor ons een bevestiging van de inzet van onze lokale uitvaartondernemers die door u gemiddeld met een 9,4 werden beoordeeld. Dagelijks zetten zij zich in om de wensen van nabestaanden zo goed mogelijk te vervullen.





“Mooi dat ik mijn broeder soms toch nog voel”



De Here gaf EN NAM

Eric Gulpen (52) over Erick Piqué (1962-2015)

“Erick was als een broer voor me. We ontmoetten elkaar bij de welpjes op de scouting in Paramaribo, Suriname. Als een soort magneet werden we naar elkaar toegetrokken en al snel waren we onafscheidelijk. Met de jaren bleef die hechte band, ondanks dat onze levens soms verschillend waren. Zo verhuisde ik in 1996 naar Nederland. Erick bleef in Suriname, waar hij in het leger werkte als buschauffeur. In 2015 is Erick met zijn bus over de kop gevlogen en overleden. Ik heb direct het vliegtuig naar Paramaribo gepakt. In de Surinaamse cultuur is het gebruikelijk dat het afleggen, oftewel het wassen,

verzorgen en balsemen van de overledene, binnenskamers gebeurt. Ik heb Erick mogen afleggen en dat vergulde mij van trots. Hij was namelijk voorzitter van de *Surinaamse Federatie van Afleggers Verenigingen* en het was dan ook Erick die mij het afleggen geleerd heeft. Ik voelde me vereerd dat ik het bij hem kon doen, als een laatste eer. Sinds Ericks dood heb ik nog andere mensen mogen afleggen. Het mooie is dat hij die keren heel dichtbij voelde. Haast alsof hij me influisterde hoe ik het moest doen. Ik geloof niet in een hiernamaals, maar ik vind het wel mooi dat ik mijn broeder soms toch nog voel.”



“Hun liefde voel ik nog altijd”



Dankbaar voor alle ontvangen liefde

Brigitte Herman (25) over Johan Herman (1947-2016) & Anja Eijs (1963-2016)

“*Somehow* heb ik het altijd geweten: in 2016 word ik wees. Mijn vader had een ernstige vorm van artrose en was daardoor al twee jaar aan bed gekluisterd. Hij was een schim van de vrolijke man die hij ooit was; voor hem een reden om euthanasie te plegen. Ook mijn moeder kwakkelde al jaren met haar gezondheid. Na de dood van mijn vader doofde haar lichtje, zowel geestelijk als lichamelijk. Ze kreeg drie hersenbloedingen plus een hartaanval en stierf twee maanden na mijn vader. Om op je vierentwintigste opeens zonder ouders door het leven te moeten, is hard. Ik put troost uit het feit dat hen

verder lijden bespaard is gebleven. Zowel mijn vader als moeder straalden een enorme rust uit bij hun overlijden. Waardoor het voor mij iets makkelijker was om te denken: het is goed zo. En ook al was het kort, ik ben enorm dankbaar dat ik hen vierentwintig jaar lang in mijn leven heb gehad en dat we zo'n goede band hadden. Ter ere van mijn vader en moeder heb ik een tattoo laten zetten in het Latijn: 'Liefde overwint alles.' Zo zie ik dat echt. Mijn ouders mogen er dan niet meer zijn, maar ik voel hun liefde nog altijd.”

Betekenisvol ondernemen

En dus dragen wij een steentje bij aan een menselijke, duurzame en betere samenleving. Van vermindering van CO₂-uitstoot in onze crematoria tot langdurige ondersteuning van goede doelen.



In de benen

Voor het goede doel

Fietsen, wandelen en hardlopen: dat deden we op 8 oktober tijdens onze jaarlijkse sponsoractie voor *Amref Flying Doctors*. Vanuit onze maatschappelijke betrokkenheid steunen wij deze particuliere hulporganisatie al jaren. Na deze sportieve dag kon directievoorzitter Ron Bavelaar – die Kenia zelf bezocht en daarover verschillende blogs schreef – een cheque van € 15.000 overhandigen, bestemd voor het programma Jibu. Jibu betekent antwoord in het Swahili en is een onderwijs- en kennisapp voor verpleeg- en verloskundigen in Kenia met lesmodules, medische informatie en een chatfunctie. *Amref* wil de app verder opschalen zodat er meer levens gered kunnen worden.



MH17 monument

In warme herinnering

17 juli 2014. Een inktzwarte dag: vlucht MH17 stort neer en 298 inzittenden komen om. Een klap voor de familie, vrienden, kennissen en betrokkenen van de slachtoffers. En voor *Malaysia Airlines*. Heel Nederland rouwde mee. Nabestaanden hadden behoefte aan een waardige gedenkplaats en op 7 december 2016 werd in de buurt van Schiphol begonnen met de aanleg van een bosmonument dat bestaat uit 298 bomen in een lintvorm met een gedenkteken. Op 17 juli 2017, drie jaar na de ramp, moet het klaar zijn. Wij doneerden graag een geldbedrag aan dit mooie initiatief.



Vluchtelingen

Een waardig afscheid

Jaarlijks overlijden in Nederlandse asielzoekerscentra gemiddeld 35 vluchtelingen. In opdracht van het *Centraal orgaan Opvang Asielzoekers (COA)* verzorgen wij een eenvoudige, waardige uitvaart, eventueel met een rituele bewassing, opbaring in een uitvaartcentrum met ruimte voor een kleine ceremonie en een technische crematie of begravenis met een algemeen graf. Vanuit onze maatschappelijke betrokkenheid realiseren wij deze uitvaarten tegen kostprijs: we verdienen hier dus niet aan. Het *COA* betaalt de uitvaarten immers met belastinggeld. Bovendien komt onze kennis en ervaring op het gebied van multiculturele uitvaarten goed van pas.



Leger des Heils

1.500 kilo kleding

Geef kleding van een overleden dierbare een tweede leven. Dat is vaak een wens van nabestaanden, want weggoien is moeilijk én zonde. Veel mensen doen er liever iets goeds mee. Daarom staan in al onze uitvaartcentra en crematoria speciale inzamelboxen waarmee we samen met het *Leger des Heils Reshare* kleren inzamelen. Afgelopen jaar leverde dat 1.500 kilo kleding op waarmee we 450 hulpbehoevende konden helpen. Op deze manier maken we doneren laagdrempeliger, geven we kleding een betekenisvolle bestemming en kan afscheid nemen draaglijker worden voor nabestaanden.

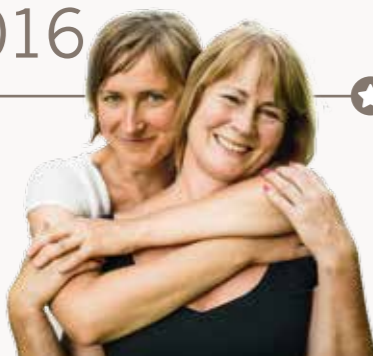


Pratenoververlies.nl

5 jaar rouwchatten

Zou het niet mooi zijn als mensen online kunnen chatten over rouw, verlies en de dood? Wat ooit begon met een idee, werd een rouwchat in samenwerking met *Humanitas*. In 2016 bestond *Pratenoververlies.nl* alweer vijf jaar. Iedereen die daar behoefte aan heeft, kan anoniem chatten met een deskundige vrijwilliger over het verlies van een dierbare. Deze vrijwilligers zijn mensen die graag contact maken, meestal zelf ervaring hebben met verlies en getraind zijn in alles wat komt kijken bij zulk intensief contact over dood, verlies en rouw. Medewerkers en vrijwilligers worden begeleid door *Humanitas* en Yarden en hebben geheimhoudingsplicht.

2016



Samen zorgen

Wie kan met moeder mee naar de dokter? Wie gaat op zondag bij opa langs voor een kopje koffie? Het is prettig om de zorg en aandacht voor (groot)ouders samen met familie, vrienden, burens en hulpverleners te organiseren vanuit één agenda. De *MiessAgenda* is een handige agenda-app voor familie en mantelzorgers die door ons wordt ondersteund. Meer info: yarden.nl/miessagenda.

Steeds duurzamer

We werken steeds duurzamer. Door gedigitaliseerde facturen en correspondentie met leveranciers is een grote papierstroom ingedamd. Ook zijn de bedrijfsleaseauto's zoveel mogelijk elektrisch. Bij de (ver)bouw van crematoria en uitvaartcentra houden we zoveel mogelijk rekening met het milieu. Denk aan warmte terugwinnen in onze crematoria en het verminderen van CO₂-uitstoot.

Recyclen

Na een crematie blijven naast de as ook (edel)metalen achter. Denk hierbij aan hoogwaardige, vaak chirurgische materialen die bijvoorbeeld gebruikt worden voor kunstgewrichten. Deze zijn vaak kostbaar en daarom vinden wij het belangrijk dat die gerecycled worden. Wij zuiveren de as van deze (edel)metalen en de opbrengst gaat naar het *C.J. Vaillant Fonds*, het goede-doelenfonds van de *Landelijke Vereniging van Crematoria (LVC)*.

Goed werkgeverschap

Werkgeversvereniging *AWVN* reikt jaarlijks een trofee uit voor goed werkgeverschap. Afgelopen jaar waren wij de winnaar. De jury beloonde ons vanwege de manier waarop wij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid invullen. Bijzondere waardering was er voor de manier waarop we de dood bespreekbaar maken, onder meer door de rouwchat *Pratenoververlies.nl*. En onze steun aan *Amref* en samenwerking met het *Leger des Heils*.



“Zo’n wedstrijd zie ik echt als een uitje met mijn vader”



mijn vader
mijn held
mijn leeuw
ik mis je zo

Ilona Bloeme (34) over Harrie Bloeme (1954-2016)

“Mijn vader en ik waren altijd al close, maar toen hij longkanker kreeg, schepte dat een extra laagje over onze band. Hij werd zachter, opener. We hadden geregeld hele gesprekken aan zijn bed. Ook gingen we vaak wandelen. Vaak in stilte, dan was het gewoon fijn om samen te zijn. Mijn vader was een sociale einzelgänger. Iemand die graag zijn eigen ding deed, maar tegelijkertijd altijd voor anderen klaar stond. Zo heeft hij me zeven jaar geleden gigantisch geholpen met de verbouwing van mijn huis. Als bedankje heb ik hem toen een seizoenskaart gegeven van Go Ahead Eagles. Nu hij er niet meer is, gebruik ik zijn kaart en zit

tijdens thuiswedstrijden op ‘zijn’ stoel. Dan is hij voor mijn gevoel even heel dicht bij me. Ook al is hij er niet meer, ik zie zo’n wedstrijd echt als een uitje met mijn vader, als iets van ons samen. Dat geeft me enorm veel kracht en steun. Ik ben van plan om een boek schrijven over de periode dat mijn vader ziek werd. Wellicht dat andere mensen er inspiratie of steun uithalen, dat zou mooi zijn. Mijn vader levend houden, dat is erg belangrijk voor me. Ik wil niet dat zijn leven voor niks is geweest.”

“Ik hoop dat ze vanaf ‘boven’ trots zijn op ons”



Ju bent bereikbaar voor jou
ik laat de deur op een kier....
Elke keer als je wilt praten ben ik hier.

Faraaz Ramdjanbeg (22) over Tom (1994-2011), Dewi (1995-2012) & Lindsay (1995-2013)*

“Drie vrienden verliezen in drie jaar: het overkwam mijn vriendengroep op de havo. Eerst verongelukte Tom. De auto waar hij in zat, knalde tegen een boom. Vervolgens pleegde Dewi zelfmoord en daarna sprong Lindsay voor de trein. Drie mensen die zo jong zijn, zo abrupt overlijden en dat allemaal in zo’n korte tijd... Het verdriet en het ongeloof binnen onze vriendengroep was gigantisch. Om iets te doen met mijn gevoelens, begon ik met schrijven. Dat resulteerde in een rap, waar mijn vrienden en ik een videoclip bij maakten. Deze ging viral in West-Friesland. We kregen er veel reacties op. Veel jongeren grepen de boodschap van

de video aan om hun hart te luchten. Mijn vrienden en ik besloten dat we daar iets mee moesten doen en zodoende is *Stichting Tweestrijd* ontstaan. Met onze organisatie geven we gastlessen en trainingen waarmee we jongeren willen motiveren om te praten over hun problemen om zo erger te voorkomen. Natuurlijk mis ik Tom, Dewi en Lindsay af en toe. Maar inmiddels kan ik over ze praten zonder direct emotioneel te worden. Het verdriet is draaglijk geworden. En door onze stichting zullen ze er altijd een beetje bij zijn. Ik hoop dat ze vanaf ‘boven’ trots zijn op wat we als vriendengroep hebben bereikt.” www.stichtingtweestrijd.nl

Ervaring

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

Keurmerk uitvaartzorg
Yarden staat voor professionele en kwalitatieve dienstverlening in de uitvaartzorg.

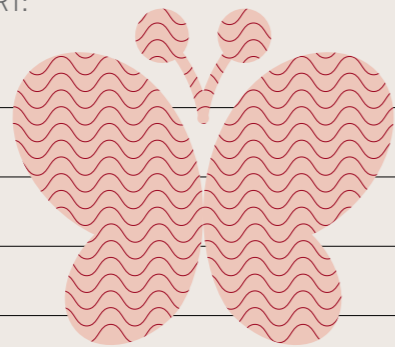


Wij zijn eigendom van Vereniging Yarden en hebben geen winstoogmerk.

Ruzie binnen de familie

TOP 5 CONFLICTVEROORZAKERS ONDER NABESTAANDEN OVER EEN UITVAART:

- 1 De bestemming van de as
- 2 De kosten van het afscheid
- 3 Tekst op de rouwkaart
- 4 Lijst van genodigden
- 5 Muziekkeuze



Dichtbij



BIJNA
200
VRIJWILLIGERS

1100*
MEDEWERKERS

26
FRANCHISENEMERS

150*
LOKALE UITVAART-
VERZORGERS

61*
UITVAARTCENTRA

24
CREMATORIA

9
BEGRAAFPLAATSEN

* inclusief deelnemingen

Onze merkwaarden

HOE WIJ ALS ORGANISATIE DENKEN & DOEN

respect
gepaste afstand
vervoerd
wensen

zorgen
wensen realiseren
warm

Helpend

troost bieden
buiten gebaande paden

op ideeën brengen
mooie herinnering

Inspirerend

verdiepen
precies goed afscheid

inlevingsvermogen
wensen doorgronden

Persoonlijker

Horecawetjes

AANTAL CONSUMPTIES IN 2016

1.643.743
KOFFIE & THEE

543.965
FRISDRANK

119.098
WIJN

51.476
BIER

515.886
CAKE & KOEKJES

30.319
ZOETARRANGEMENTEN

238.066
BITTERBALLEN
EN -GARNITUUR

596.395
BROODJES

Yarden verzorgde



13.430
uitvaarten

verzorgd door Yarden Uitvaartzorg inclusief deelnemingen



28.000
crematies

in onze eigen crematoria, ook voor derde uitvaartondernemers



800
begrafenissen

op onze 9 eigen begraafplaatsen, ook voor derde uitvaartondernemers

Klanttevredenheid

★★★★★ 9,2

UITVAARTZORG

★★★★★ 9,1

VERZEKERINGEN (UITVAART)

★★★★★ 7,1

FACILITEITEN (NIEUWE KLANTEN)

Uitvaarttradities

Afscheidsgewoonten veranderen in Nederland.

Zwarte/donkere kleding
39% 60-plussers: 60%

Droevige muziek
34% 60-plussers: 48%

Koffie met cake | De rij bij het condoleren
33% | **33%**

Steun betuigen doen mensen het liefst...

...met een kaartje per post: **71%**
...via social media of speciale website: **9%**

De overledene in beeld op...

...een foto bij de kist: **41%**
...een filmpje via een scherm: **32%**



Handige spullen

EEN GREEP UIT TOTAAL 22.713 ORDERS

233.500
ROUWZEGELS

9.240
ZAKDOEKEN

31.200
CHOCOLAATJES

342
PARAPLU'S

11.402
ROLLETJES PEPERMUNT

Wat kost een afscheid?



Bereken de kosten van uw afscheid op onze website via yarden.nl/uitvaartcalculator.

KIJK, VERGELIJK EN KIES

Wat vindt u belangrijk wanneer u een uitvaartverzekering kiest? Een begrafenis of crematie is sowieso kostbaar en daarom is een uitvaartverzekering een zorg minder voor u en uw nabestaanden. Op www.uitvaartvergelijk.com vergelijkt u uitvaartverzekeringen die aansluiten op uw wensen en budget.

MIJN LAATSTE WENSEN UITVAARTVERZEKERING

Onze nieuwe uitvaartverzekering kunt u op elk moment aanpassen als uw uitvaartwensen veranderen. Een leven lang. Met maximale flexibiliteit en vervroegde uitkering bij terminale ziekte. Meer info: yarden.nl/luv

Uitvaartverzekering IN 3 STAPPEN

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.

Top 10

UITVAARTNUMMERS

- 1 Ave Maria**
André Rieu & Mirusia Louwerse
- 2 Time to say goodbye**
Andrea Bocelli & Sarah Brightman
- 3 Breng me naar het water**
Marco Borsato
- 4 Mag ik dan bij jou**
Claudia De Breij
- 5 The rose**
Bette Midler
- 6 Air**
Johann Sebastian Bach
- 7 Tears in heaven**
Eric Clapton
- 8 Hallelujah**
Il Divo
- 9 Afscheid nemen bestaat niet**
Marco Borsato
- 10 Trein naar Niemandland**
Frans Bauer



“Ik wil haar zo vaak even bellen”

Lieve ma,
Ik mis je elke dag, maar jij hebt mij de moeder gemaakt die ik voor dank ben, dankjewel.
Jannet.

Jannet Munsterman (33) over Miny Brandenburg (1941-2016)

“2016: het jaar dat ik moeder werd én mijn eigen moeder verloor. Ze zeggen dat dood en leven dicht bij elkaar liggen, maar ik had nooit gedacht dat ik het zo letterlijk zou ervaren. Mijn moeder was geregeld aan het kwakkelen met haar gezondheid en tegelijkertijd heel sterk. Toen ze de ziekte van Kahler (ongecontroleerde groei van kwaadaardige witte bloedcellen in het beenmerg) kreeg, dacht ik dan ook: hier komt ma wel weer bovenop. Maar dat gebeurde niet. Hoogzwanger zat ik aan haar sterfbed. Mijn moeder vond het geweldig dat ik in verwachting was, en nu zou ze haar

kleinkind nooit ontmoeten... Ik vond het zó oneerlijk! Sinds ik moeder ben van Luuk wordt het gemis alleen maar groter. Ik wil haar zo vaak even bellen. Om kleine mijlpalen van dat mannetje te delen of raad te vragen. En ook: haar erkenning dat je het goed doet als moeder. Ik troost me met de gedachte dat ze vanaf een afstandje met ons meekijkt en alsnog hartstikke trots is. Eens in de zoveel weken ga ik met Luuk naar de begraafplaats om haar graf te bezoeken. Als hij wat ouder is, zal ik hem vertellen wat voor fantastische vrouw mijn moeder was. Zo leert Luuk zijn oma toch nog een beetje kennen.”

Samen sta je sterk(er)

Wanneer we goed voor elkaar zorgen, kunnen wij ook goed voor u zorgen. Daar werken we hard aan.



Star Award

Hoge klanttevredenheid

Voor de derde keer reikten we de Star Award uit aan het best presterende Yarden-crematorium. Alle vierentwintig locaties werden beoordeeld op klanttevredenheid en professionaliteit. De prijs ging naar Crematorium en Uitvaartcentrum Heerlen. Zij hebben er alles aan gedaan om de verwachtingen van klanten te overtreffen en een 9+-klantwaardering te krijgen.



Vitaalste onderneming Flevoland

Van app tot opvang

Een baan in de uitvaart betekent werken op onregelmatige tijden en een hoge mentale werkdruk. Daarom houden we regelmatig onderzoek en een extra vinger aan de pols bij de risicogroepen. Afgelopen jaar is het Yarden Opvang Team (YOT) opgezet: collega's vangen collega's op na ingrijpende gebeurtenissen. Daarnaast bieden we trainingen aan om (beter) te leren omgaan met werkdruk en -stress. Medewerkers van Uitvaartzorg werken met de SelfCare-app waarmee zij zelf meerdere aspecten van hun gezondheid kunnen bijhouden. Al deze initiatieven werden in 2016 beloond met de titel Vitaalste bedrijf van Flevoland.



Top Employer

Fijn om hier te werken

Werknemers die met plezier het beste uit zichzelf halen; daar profiteren klanten van. We werken hier dan ook hard aan en dat werd in 2016 voor de vierde achtereenvolgende keer beloond met de exclusieve *Top Employers Nederland*-certificering. Uit onafhankelijk onderzoek van het *Top Employers Institute* bleek dat ons personeelsbeleid aan de hoogste eisen voldoet en dat we een klimaat creëren waarin medewerkers met trots én plezier het beste uit zichzelf halen voor u.



Storing

Onbereikbaar

Het afgelopen jaar zijn wij een paar keer getroffen door langdurige computerstoringen bij onze ict-leverancier. Met grote gevolgen: onstabiele systemen en klanten die ons niet konden bereiken. Dit leidde in een aantal gevallen tot grote ergernis. We konden niet de service bieden die onze klanten van ons gewend zijn. Deze storing frustreerde ook onze medewerkers. Er is hard gewerkt: eerst aan een tijdelijke oplossing zodat we in ieder geval weer bereikbaar waren, daarna aan een structurele. Het kostte veel extra uren om de administratieve achterstanden weer in te lopen. Een pittige beproeving, maar het is ons gelukt.



De Wensenbank

Intieme gesprekken over afscheid

Wat gebeurt er als je een fijne bank in het centrum van een stad neerzet en twee voorbijgangers uitnodigt om in gesprek te gaan over hun afscheid? Dan ontstaan er intieme, ontroerende en mooie gesprekken tussen vriend, vriendin, man, vrouw, jong en oud. De comfortabele sfeer helpt mensen om open te praten over hun wensen. We blijven ons inzetten om het taboe rond de dood op een originele manier te doorbreken. In 2016 deden we verschillende steden aan met onze Wensenbank.



Bekijk de filmpjes op yarden.nl/wensenbank en ervaar de openhartigheid.

2016

Preventie

Medewerkers die contact hebben met overledenen en nabestaanden kunnen in de problemen komen door een opeenstapeling van gebeurtenissen. Daarom ontvangen zij preventief de 4D Klachten Lijst die emotionele stress, depressie, angst en lichamelijke klachten meet, ontstaan door psychologische oorzaken. Met de uitkomst van de test kunnen we hen gericht ondersteunen en begeleiden.



Locatiezoeker online

Als u op yarden.nl bent, kunt u specifiek zoeken op crematorium, uitvaartcentrum, uitvaartverzorgers, uitvaartconsulent en activiteiten bij u in de buurt. Zoeken kan in een opgegeven plaats of een vergrote zoekstraal. Zo heeft u altijd een handig overzicht.

Welkom!

We verwelkomen drie nieuwe franchise-uitvaartverzorgers: Yarden & De Brave Uitvaartzorg in Nijkerk-Harderwijk, Yarden & John Heskes Uitvaartzorg Hoek van Holland-Wassenaar en Yarden & Annelies Meijer in Nieuwkoop.



Collectiviteitsverzekeringen

Wij bieden grote bedrijven, instellingen en verenigingen de mogelijkheid om hun medewerkers, vrijwilligers of leden een collectiviteitskorting te geven op de verzekeringspremie. In 2016 sloten we meerdere collectiviteitsverzekeringen af.

“Zij kon me als geen ander raad geven”



“ Our prayer warrior that holds our lives,
O soro abofuo ”

**Thelma Ansong (29) over
Bitri Oppong-Atjeh (1930-2017)**

“Mijn moeder zegt altijd: ‘Vrienden komen, vrienden gaan, maar familie blijft.’ Daar ben ik het volledig mee eens. Ik ben heel close met mijn familie. Vooral met mijn oma had ik een bijzondere band. Zij woonde in Ghana waar ik oorspronkelijk vandaan kom. Ze was een heel sterke vrouw die haar eigen stoffenwinkel had. We zagen elkaar niet vaak – om het jaar als we daar op vakantie waren – maar ze voelde altijd heel dichtbij. Ik belde regelmatig met haar als ik mijn ei kwijt moest. Oma luisterde dan altijd geduldig en kon me als geen ander raad geven. Ik vond het ook mooi dat ze altijd een gebed voor ons deed. Mijn oma

was heel gelovig en zodoende zijn al haar (klein)kinderen met het woord van God opgevoed. Begin dit jaar is oma overleden. Haar begrafenis in Ghana was heel mooi; we hebben echt haar leven gevierd. In onze cultuur neem je geen afscheid, maar zeg je: ‘Tot weerziens.’ Daar geloof ik heilig in. Wat niet wegneemt dat ik haar mis. Gelukkig heb ik een manier gevonden om haar bij me te dragen; letterlijk. Van stofjes uit haar stoffenwinkel heb ik een blazer gemaakt. Het voelt goed om dat jasje te dragen; zo is oma toch nog een beetje bij me.”

“Als ik hem mis, pak ik die knuffel”



“Ik vindt het niet leuk dat je dood bent gegaan en denk je ook heel erg.”

**Tijn Griebeling (7) over
Flappie (2006-2015)**

“Ik wilde altijd heel graag een konijn. Die vind ik namelijk zo schattig en lief. Toen ik zes werd, mocht ik van mama en haar vriend Randy er eentje uitzoeken uit het asielt. Daar zag ik een heel mooi zwart-grijs konijn. Hij had maar één oog, maar ik vond 'm de allermooiste van het hele asielt. En dus koos ik hem en noemde hem Flappie. Toen ik op een middag thuiskwam na school, lag Flappie dood in zijn hok. We weten niet waarom hij overleden is. Ik denk omdat hij al zo oud was. Samen met mama heb ik hem naar de dierenarts gebracht. Daar is hij gecremeerd. In een apart kamertje konden we nog even

afscheid nemen, toen moest ik nogal huilen. Flappie is nu al een tijdje dood, maar soms moet ik opeens aan hem denken. En dan mis ik hem heel erg en word ik een beetje verdrietig. Gelukkig heb ik van mama een knuffelkonijn gekregen dat op hem lijkt. Als ik Flappie mis, pak ik die knuffel. Of ik praat erover met mama. Maar ik ben blij dat Flappie bij ons heeft gewoond, ook al was het maar kort. Volgens mij heeft hij het heel leuk gehad bij ons.”

Wat is uw ervaring?

Met onze dienstverlening willen we u zo goed mogelijk ondersteunen. Dat begint met luisteren. Wat ging er goed, maar ook: wat kan beter? Onze medewerkers en klanten vertellen.

Laatste tocht over de bomenlaan

Aan het einde van de aulaplichtigheid is de familie zo emotioneel, dat het voor ons niet goed voelt om de dienst al te beëindigen.

Omdat er geen geld is, hebben de nabestaanden slechts zeer korte tijd geboekt in de aula. De familie spreekt nauwelijks Nederlands, maar hun zichtbare verdriet is een taal die we allemaal begrijpen. Aan het einde van de aulaplichtigheid is de familie zo emotioneel, dat het voor ons niet goed voelt om de dienst al te beëindigen. Ook al was dat zo besproken. We bieden aan om samen met de familie de overledene te begeleiden over onze bomenlaan naar het crematoriumgebouw. Zo helpen wij ze echt bij het afscheid.

Asbussen niet geplaatst in urnentuin

De nabestaanden voelen zich overvallen en zijn geëmotioneerd. Zij waarderen onze eerlijkheid maar willen – terecht – genoegdoening.

Bij een interne controle constateren we dat – door een administratieve fout – op een van onze locaties de asbus na de crematie niet in de urnentuin is geplaatst. Dat was wel de wens van de nabestaanden. Zij zijn al die tijd in de veronderstelling dat zij een urnengraf bezoeken met de as van hun dierbare. De asbussen staan nog op een centrale plek in het crematorium waar ze normaal worden bewaard. Een onvergeeflijke fout. We nemen contact op met de families. In een persoonlijk gesprek vertellen we wat er mis is gegaan en bieden daarvoor onze excuses aan. De nabestaanden voelen zich overvallen en zijn geëmotioneerd. Zij waarderen onze eerlijkheid maar willen – terecht – genoegdoening. Er volgen gesprekken en met alle betrokkenen komen we tot een oplossing. De asbussen worden in samenspraak met de nabestaanden alsnog geplaatst. We komen hen tegemoet door onder meer de huurperiodes van de urnengraven voor onze rekening te nemen. Er vindt een interne controle plaats bij al onze crematoria en onze interne procedures worden aangescherpt. Ook nemen we extra borgingsmaatregelen en worden alle locatiemedewerkers geïnformeerd om herhaling te voorkomen.

11.904 BERICHTEN OP SOCIAL MEDIA
7.910 BINNENKOMENDE WEBCHATS
106.194 E-MAILS
152.390 TELEFOONTJES
2748 KLANTSIGNALEN WAARONDER
495 COMPLIMENTEN

Bij 2% van de uitvaarten die Yarden heeft verzorgd, hebben de nabestaanden aangegeven dat deze in meer of mindere mate niet naar wens was.

598 PUNTEN Ondanks de zwaardere eisen en de nieuwe puntentelling haalden we meer punten voor de *Gouden Oor Standaard* dan in 2015. Met die nieuwe telling kunnen we nu tussen de 500 en 700 punten halen. In 2016 scoorden we er 598, oftewel 85%. De certificering is een bewijs dat we ons best doen te luisteren naar onze klanten en effectief handelen op basis van hun feedback. Sinds juli 2013 handelt Yarden volgens de richtlijnen van *Stichting het Gouden Oor*.



Assieraden gestolen na inbraak

Na het constateren van de inbraak nemen we direct telefonisch contact op met de betrokken families.

Bij een inbraak in een van onze crematoria gaan de dieven er vandoor met de kluis. Hierin worden op dat moment onder meer twee gevulde assieraden bewaard. Ook ligt in de kluis een zakje as dat is overgebleven na het vullen van een van de sieraden. Een pijnlijk incident met grote gevolgen. We nemen direct telefonisch contact op met de betrokken families. De locatiemanager en uitvaartverzorgers brengen een persoonlijk bezoek aan de betrokkenen om hen open en eerlijk te vertellen wat er gebeurd is en om onze excuses aan te bieden. De families reageren begripvol. Gelukkig vindt de politie het aszakje terug, de sieraden helaas niet. We bestellen nieuwe assieraden en vullen het ene sieraad met een deel van de teruggevonden as. De andere familie heeft gelukkig zelf nog as van de overledene zodat we ook het andere sieraad kunnen vullen. We brengen de assieraden bij de families thuis. Om herhaling te voorkomen, bepalen we dat we sieraden en as voortaan apart bewaren.

Asvermenging

Willens en wetens heeft de medewerker het risico genomen. Nu is het vertrouwen geschaad.

Eén dag, één locatie, vier crematies. De derde crematie is van iemand die zwaarder is dan gemiddeld. Bij het ruimen van de oven blijkt de aspan te klein om alle asresten te bergen. De medewerker die de oven bedient, laat het restant as achter in de oven en de volgende overledene wordt ingevoerd. Dat betekent dat er mogelijke asvermenging plaatsvindt en dat is verboden volgens de Wet op de Lijkbezorging. Een dag later vertelt de medewerker een collega dat er asresten van twee overledenen in de oven zitten. Deze collega schrikt: dat is niet volgens protocol. Hij meldt het incident aan zijn leidinggevende, die spreekt de medewerker hierop aan. Wij wijzen hem erop dat mogelijk as vermengd is. Onze medewerkers hebben de plicht om op ethisch verantwoorde wijze hun werk te doen. Het is bij wet verboden as te vermengen en nu heeft de medewerker willens en wetens toch dat risico genomen. Wij zien geen andere mogelijkheid dan zijn arbeidsovereenkomst te ontbinden: het vertrouwen is geschaad. De betrokken nabestaanden worden op de hoogte gebracht en onze interne procedures worden aangescherpt.

2016

WhatsApp

Snel en makkelijk contact is vanzelfsprekend in deze tijd. Daarom voegden we WhatsApp toe als communicatiemiddel aan onze bestaande contactkanalen telefoon, e-mail en webchat.



Klantpanels: een inspiratiebron

Om er zeker van te zijn dat onze dienstverlening blijft aansluiten bij uw wensen en verwachtingen, organiseren we door het jaar heen diverse klantpanels. Ze zijn een bron van inspiratie en waar mogelijk proberen we de ideeën op te nemen in onze dienstverlening.

Biokist

Steeds meer mensen in Nederland gaan bewust duurzamer leven. Daarom namen we in 2016 de biokist van *Onora* op in ons assortiment. Deze kist wordt gemaakt van volledig biologisch afbreekbaar materiaal.



Chatten?

Waar u ook bent op onze website, u kunt overal met ons chatten en wij kunnen nu nog sneller antwoord geven. We optimaliseerden onze webchat die ook nog eens gebruiksvriendelijker is geworden. Chatten kan iedere dag tot 21.00 uur.



Een goed afscheid

Bewust bezig zijn met en praten over het levenseinde en afscheidswensen vinden wij belangrijk. Onze Vereniging organiseert daartoe allerlei activiteiten. In 2016 waren dat 260 bijeenkomsten waar in totaal 16.000 mensen op afkwamen. Vier bezoekers delen hun ervaring. En weet u hoe belangrijk onze vrijwilligers zijn?

WIJ KUNNEN NIET ZONDER ONZE VRIJWILLIGERS. SUZANNE BREEMS EN GUIDO VAN DER VELDE ZIJN TWEE VAN DE TWEHONDERD MENSEN DIE ZICH BELANGELOOS INZETTEN VOOR U ÉN ONS.

Suzanne Breems
Uitvaartconsulent

“Ik ben uitvaartconsulent geworden omdat ik ervaring in de uitvaartbranche wil opdoen om eventueel later als uitvaartverzorger aan de slag te gaan. Maar... ik vind dit werk zo prachtig dat ik nu twijfel om die overstap te maken. Het is mooi en bevredigend om met mensen zelf te praten over de vraag hoe zij hun afscheid willen. Elk gesprek is weer anders. Soms gaat het erom dat de klant zijn of haar uitvaart zo eenvoudig mogelijk geregeld wil hebben. Een andere keer heeft iemand niet lang meer te leven en wordt het een emotioneel gesprek. Vaak is er ook ruimte voor grappjes en wat luchtigheid. Dat vind ik mooi. Dat menselijke aspect vind ik belangrijker dan het zakelijke.”

Guido van der Velde
Lid Regionaal Activiteiten Bestuur (RAB) Drenthe

“Mijn motivatie om als vrijwilliger iets te doen, komt voort uit het feit dat ik als kind al te maken had met de dood. In die tijd was er nog weinig bekend over rouwverwerking, laat staan hulp daarbij. Ik weet dus uit ervaring hoe belangrijk het is om zaken rond de dood wel bespreekbaar te maken. Het is leuk om dat in teamverband te doen. Het RAB organiseert jaarlijks een aantal activiteiten. In maart hadden we het toneelstuk *Dan neem je toch gewoon een hond?*. Twee actrices vertelden en speelden hoe de omgeving reageert op het verlies van hun geliefde. Daarna konden bezoekers met de actrices napraten over dat thema. Hier kwamen meer dan honderd mensen op af. Prachtig toch?”

BEZOEKERS OVER HET COLLEGE LEVENSLES DOOR OUD-COMMANDANT DER STRIJKRACHTEN PETER VAN UHM.



Felicia Postma
“Wat een indrukwekkende avond! Daarom ben ik lid van Yarden geworden. Juist om zo'n lezing of een theatervoorstelling te bezoeken en me te laten prikkelen. Ze hebben zoveel activiteiten voor jong en oud. Ik ga nog

“Daarom ben ik lid van Yarden geworden”

veel meer bekijken. De lezing *Leven in een hospice* bijvoorbeeld. En ik wil ook nog een natuurbegraafplaats bezoeken. Niet dat ik daar begraven wil worden hoor, maar gewoon: ik kan mijn vriendinnen die spiritueel zijn erover vertellen. Dat is toch mooi?”



John van der Meer
“Dit is voor mij geen onbekend terrein. Ik verzorg demente ouderen. Mooi

“Ik had met alle liefde entreegeld betaald”

werk, maar ook een baan waarbij het afscheid altijd dichtbij is. De dood kun je niet voor zijn. Ook bij mij is het 50/50. Ik ben ongeneeslijk ziek, ik heb taaislijmziekte. Recentelijk heb ik het laatste stukje geregeld en mijn testament opgemaakt. Nu doe ik vooral leuke dingen. Zoals dit. Het is weliswaar gratis, maar ik had hier met alle liefde entreegeld voor betaald. Echt heel prachtig.”

BEZOEKERS OVER IN DE GLORIA: THEATERGROEP BINT SPEELT EEN INTERACTIEVE VOORSTELLING OVER DE DOOD.



Jos Eggenkamp
“Van mij had de voorstelling wat scherper gemogen. Maar het ging om het bespreekbaar maken van gevoelens rond de dood en dat vind ik een goede zaak. Want de dood hoort bij het leven. Ik heb geen moeite

“We gingen samen al snel de diepte in”

met de dood. Toch vond ik de gesprekken wel heel nuttig. De vorm van de discussie na de voorstelling: een dobbelsteen gooien en vervolgens een vraag stellen die op een kaart staat, was leuk. Wij discussieerden in een groepje met vier mensen en we gingen samen al snel de diepte in. Ik ben wat betreft de dood voor een soort 'omdenken': maak je niet te druk in je leven, je gaat toch dood.”



Christiane Voit
“De avond sprak mij vooral aan omdat ik als psychisch sociaal begeleider in een

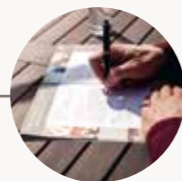
“De voorstelling vond ik geweldig”

hospice bezig ben met het vinden van manieren om het levenseinde zo goed mogelijk bespreekbaar te maken. Ik merk dat naast daar liever niet over praten zo lang een dierbare nog leeft. De voorstelling vond ik geweldig. De Bint-dames speelden luchtig en met humor, terwijl ze tegelijkertijd integer vragen rondom het bespreekbaar maken van de dood naar voren brachten. Aansluitend deden we een kaartspel waarbij we in groepjes vragen rond het levenseinde bespraken. Vertrouwd raken met het onbekende kan rust geven.”

2016

★ De kracht van consulenten

Wij vinden het belangrijk dat mensen nadenken over hun uitvaartwensen. Daarom komen onze uitvaartconsulenten graag bij u langs om uw laatste wensen vast te leggen. Niet alleen bij onze leden, ook bij andere geïnteresseerden. Meer info: yarden.nl/uitvaartconsulent.



★ Bestel het Uitvaartwensenboekje

Uw laatste wensen vastleggen kan met het online formulier op yarden.nl/wensenlijst, maar u kunt ook een Uitvaartwensenboekje ophalen op onze locaties. Of laat één van onze uitvaartconsulenten dit desgewenst bij u thuis vastleggen. Kosteloos en vrijblijvend. Maak een afspraak via yarden.nl/uitvaartconsulent.

★ Vrijwilliger worden

In uw eigen regio ook uw steentje bijdragen als vrijwilliger? Voor meer informatie of direct aanmelden, bel 0800 1292 of stuur een mail naar wordvrijwilliger@yarden.nl.

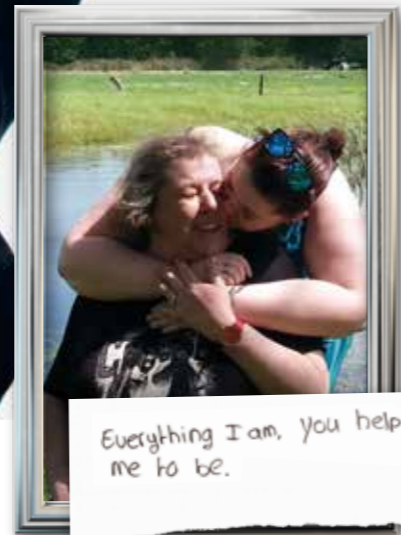
★ Activiteiten bijwonen?

Nieuwsgierig naar de activiteiten en voorlichtingsbijeenkomsten van onze Vereniging? Bekijk dan het actuele overzicht op yarden.nl/agenda.





“We zijn op haar verjaardag getrouwd”



Marije Stam (25) over Alida van Dommelen (1962-2015)

“Het was een doodgewone donderdagmorgen, toen mijn zus belde. ‘Mama is gevonden.’ Ik snapte het maar niet. Toen bleek dat onze moeder thuis dood was aangetroffen, was het alsof ik in een diep zwart gat viel. Waarschijnlijk heeft ze een infarct gehad, maar zeker weten doen we het niet. Het rouwen gaat met ups en downs. Haar sterfdatum, 5 februari, noem ik een ‘donker-hoekjedag’. Dan voelt alles zwaar en trek ik me thuis terug. Van haar geboortedag hebben we echter een feestje gemaakt; mijn man en ik zijn expres op die dag getrouwd. Zo valt er altijd wat te vieren

op mama’s verjaardag. Waar ik veel kracht uithaal, zijn lieveheersbeestjes. Daar was mijn moeder dol op. Na haar dood kocht ik voor mezelf een lieveheersbeestjesknuffel. Als ik de pootjes van die knuffel om me heen sla, is het net alsof mama me knuffelt. Verder heb ik drie tattoos laten zetten ter ere van mijn moeder. Ook heb ik een vlinderketting waarop haar vingerafdruk staat. Die draag ik elke dag en is echt ‘mijn stukje mama’. Mijn moeder zei altijd dat ik zo positief bleef als het tegenzat. Ik probeer dan ook niet bij de pakken neer te gaan zitten. Voor mama.”



“Dat ik hem mocht wassen, maakt me erg trots”



Naren Sahai (36) Ramdat Sahai (1945-2004)

“Mijn oom Ramdat en ik hadden een heel bijzondere band. In groep 8 – toen mijn moeder, broer en ik een tijdje geen vaste verblijfplaats hadden – ving hij mij elke dag na school op. Dan had hij altijd wat lekkers voor me gekookt. Surinaamse eend, pittige kippenlever of wilde duif bijvoorbeeld. Ook toen mijn ouders in 1993 gingen scheiden en mijn broer en ik het moeilijk hadden, stond ‘Ramdat dada’ voor ons klaar. Dat alles maakte dat hij als een tweede vader voor me was. Mijn oom was heel zorgzaam en sociaal, maar hij was ook ‘bijzonder’ te noemen. Elke ochtend begon hij met een ‘glaasje

appelsap’. Ik had als kind al snel door dat dat whiskey was, maar ik liet het maar. In 2004 is mijn oom aan de gevolgen van alcoholisme overleden. Ik heb hem gelukkig mogen wassen voor hij gecremeerd werd, iets wat in de Hindoeïstische-Surinaamse cultuur zeer belangrijk is. Dat ik dat mocht doen, maakt me erg trots. Hij heeft immers een belangrijke rol gespeeld in mijn leven. Zijn negatieve drang naar drank heb ik gelukkig niet geërfd, maar wél zijn zorgzaamheid. Het klaarstaan voor je familie. Want ik weet uit eigen ervaring hoe belangrijk dat is.”

Ook vandaag mis ik je...

Het gevoel van gemis kan extra lading krijgen op speciale dagen. Juist dan is uw overleden partner, ouder, kind of goede vriend in uw hart en gedachten. Daarom openden wij afgelopen jaar weer de deuren van onze crematoria voor herinneringsbijeenkomsten op Valentijnsdag, Moederdag, Vaderdag en in de periode rond Allerzielen. Want ook dan worden dierbaren gemist en is de behoefte om te herinneren groot. We verzorgen een speciaal programma waar u uw dierbare in sfeer kunt herdenken. Zo hopen wij uw heimwee een glimlach te geven.

Op www.yarden.nl/herinneren vindt u een overzicht. U bent van harte welkom!



Ik mis je nog elke dag...

In heel Nederland

Met bijna 100 jaar ervaring en bijna een miljoen leden is Yarden de op een na grootste vereniging van Nederland. Wij zijn er vóór en door onze leden. Als afscheidsspecialist ondersteunen en inspireren we bij het organiseren en verzorgen van een passende begrafenis of crematie. We geven voorlichting en organiseren jaarlijks meer dan 260 inspirerende activiteiten door het hele land om de dood en verlies bespreekbaar te maken. We maken een goed afscheid voor iedereen bereikbaar, omdat een goed afscheid mensen verder helpt.

Dicht bij u

Met bijna 200 vrijwilligers, 1100* medewerkers, 26 franchisenemers, 150* lokale uitvaartverzorgers, 61* uitvaartcentra, 24 crematoria en 9 begraafplaatsen in Nederland zitten we altijd in de buurt. We kennen de regio, zijn bekend met de plaatselijke gewoonten en op de hoogte van alle uitvaartmogelijkheden. Persoonlijke dienstverlening is belangrijk in ons vak. Het geeft nabestaanden steun in een moeilijke en intensieve periode.

* inclusief deelnemingen

Yarden is ook:

Deelnemingen

CVU Uitvaartzorg • Gooische Uitvaartverzorging & Yarden • Van der Stappen Uitvaartverzorging & • Annora Uitvaartverzorging • Begrafenisonderneming Van Dijk • Van der Stappen Rouwvervoer • Van der Stappen Uitvaartcentra • Yarden/Goemans Uitvaartverzorging • Bruijns Uitvaartverzorging • Kindt & Yarden Uitvaartzorg • Josten-van Arendonk Uitvaartzorg • Exploitatiemaatschappij Yarden-Eefting • Begraafplaatsen en Crematorium Almere • Uitvaartcentrum Zwolle •

Franchisenemers

Yarden & Slager Uitvaartzorg • Yarden & Jochum Wouda Uitvaartzorg • Yarden & Weber Uitvaartzorg • Yarden & Mirjam Uitvaartzorg • Yarden & Omega Uitvaartzorg • Yarden & Wouda Uitvaartzorg • Yarden & van Proosdij Uitvaartzorg • Yarden & Meyer Uitvaartzorg • Yarden & Heddes Uitvaartzorg • Yarden & Verver Uitvaartzorg • Yarden & Langkamp Uitvaartzorg • Yarden & Keizer Uitvaartzorg • Yarden & Geersing Uitvaartzorg • Yarden & Hoogendijk Uitvaartzorg • Yarden & Lucía Uitvaartzorg • Yarden & Heesen Uitvaartzorg • Yarden & Golsteijn Uitvaartzorg • Yarden & De Vries Uitvaartzorg • Yarden & van Oostrum Uitvaartzorg • Yarden & van de Hee Uitvaartzorg • Yarden & Joyce van Helden Uitvaartzorg • Yarden & de Ridder Uitvaartzorg • Yarden & de Brave Uitvaartzorg • Yarden & John Heskes Uitvaartzorg • Yarden & Annelies Meijer Uitvaartzorg • Yarden & Schoneveld Uitvaartzorg •

Juni 2017

www.yarden.nl

YARDEN