

Uitvaartbegeleiding
Harriet van der Vleuten



10 jaar

Verhaal

VAN EEN ONDERNEMING

Uitvaartbegeleiding
Harriet van der Vleuten



2006
2016

Vrouw in het vak

‘Uitvaartbegeleiding Harriet van der Vleuten, u spreekt met Harriet....’ Op 1 juni 2006 schrijf ik me in als uitvaartondernemer bij de Kamer van Koophandel. Tien jaar na mijn eerste wauw-gedachte bij dit werk. In 1996 wordt het beroep vrij gegeven en meteen kiezen veel vrouwen voor dit vak. Eind jaren '90 werk ik echter bij CMC Mensen met een missie. De job bevalt me en bovendien zit ik midden in de kleine kinderen; het roer om is volstrekt niet haalbaar. Maar het idee blijft. Ik weet dat dit vak me past. Organiseren tot in de puntjes en mensen begeleiden op momenten die ertoe doen. In 2005 kan het roer wél om. Ik waag de sprong.

Intense eerste ervaringen

Zo begin ik aan iets wat ik eigenlijk nog niet kan. In sneltreinvaart doorloop ik de opleiding tot uitvaartbegeleider bij Meander Uitvaartopleidingen. Ik oefen in onbeperkt bereikbaar zijn en ik maak kennis met families waar zojuist een dierbare is gestorven. Ik zie dode mensen en spreek met hun naasten. Die eerste ervaringen zijn intens. Gelukkig krijg ik alle support van mijn man Jeroen en van de kinderen. Ook stagebegeleider Wilma is een baken. En ons buurtje is enthousiast. Buurvrouw Thérèse en vriendin Franneke dagen me uit om mezelf te laten zien en horen. Spannend, maar ik doe het. Op 5 november 2006 komen meer dan honderd mensen naar de Kloosterkapel in Tilburg. Met trots presenteer ik mijn onderneming en vanaf dat moment laat ik me leiden door mijn ambitie.

Herkenbaar Harriet

Ik weet wat ik wil bieden: veel ruimte voor zelf doen, heldere afspraken (ook over kosten) en betrokken meebewegen. Niet in diepe geraaktheid, maar wel met een warm en vriendelijk hart. Bij elke melding het besef dat voor deze familie de tocht van het afscheid begonnen is. Het is mijn taak om zorgvuldig af te stemmen. Wat wil de familie en wat moet er allemaal geregeld worden? Bij mijn tweede uitvaart kiest de familie voor een kerkelijke dienst, met de eigen pastoor in een ander kerkgebouw. De betrokken pastores zien dit totaal niet zitten. Help! Dit stond niet in de opleidingsboeken. Van lieverlee durf ik te varen op inventiviteit en intuïtie. Respectvol leid ik in goede banen, ook als dingen anders lopen dan gepland. Alsof het zo heeft moeten zijn.

Vol gas, middenin de verandering

Mijn onderneming komt tot bloei in een periode van ingrijpende veranderingen in de uitvaartbranche. Inmiddels doen we aangifte van overlijden via internet, veel contacten gaan via e-mail en/of een groepsApp, drukproeven, muziekbestanden, foto's en zelfgemaakte films komen via WeTransfer. Natuurbegraafplaatsen zijn hot, balsemen wint terrein, ovenruimtes bij crematoria zijn niet langer taboe en een afscheidsdienst kan in een kerk of crematorium, maar ook in een grand café, cultureel centrum of ergens buiten. Vol energie loop ik mee in deze ontwikkelingen; liefst in de voorhoede. Na behoorlijk wat afwegen, laat ik mijn droom van een eigen uitvaartcentrum los. Ik kies definitief voor flexibiliteit. Een eigen gebouw dat benut moet, past niet in die lijn. Omdat het aantal klanten blijft groeien, neem ik eind 2009 medewerker Karlijn aan. Samen sterk, op de toekomst voorbereid.



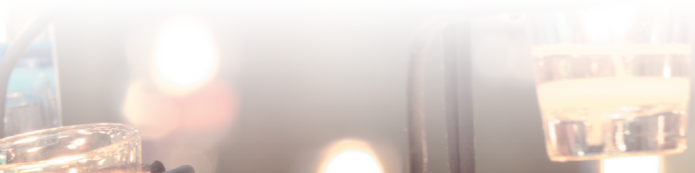
Plots is het moeilijk

Twijfel komt vaak op kousenvoeten. 2010 begint onverwacht moeilijk. Van de een op de andere dag zijn er nauwelijks meldingen. Een stille periode breekt aan. Karlijn werkt bureauklusjes bij en ik pieker me suf. Hoe kan dit nou? Heb ik iets over het hoofd gezien? Net nu ik mijn eerste medewerker heb aangenomen. Eigenlijk kan ik nog maar aan één ding denken... Wanneer komt die volgende melding? Ergens in dat stroeve voorjaar neem ik mezelf onderhanden. Ik meld me aan bij een cursus mindfulness en ik ga bij een schilderclub. Meer rust in m'n kop en bezig zijn met m'n handen. Ik zie wel wat er komt. Wordt het niks, dan verzin ik iets anders. Samen met Jeroen plan ik een fijne zomervakantie.



Donderslag

De hernieuwde vaart in de onderneming komt als een donderslag bij heldere hemel. Tijdens mijn vakantie krijg ik een telefoontje van de man van buurvrouw Thérèse. Op reis ver weg in Afrika is zij verongelukt. Hij vraagt of ik haar thuiskomst en uitvaart wil begeleiden. Ik weet direct wat me te doen staat. Met een helder hoofd en heel verdrietig tref ik voorbereidingen voor de grootste uitvaart door mij begeleid tot nu toe. Bijna duizend mensen nemen afscheid van Thérèse. Ik ben erbij als professional, maar ook als vriendin, buurtgenoot en moeder van vier kinderen die heel ontdaan zijn. Gelukkig vangt mijn medewerker Karlijn veel mee op. Alles verloopt zoals het moet. Sindsdien twijfel ik niet meer. Stille tijden of heel druk Uitvaartbegeleiding is mijn werk. Best gek, vanaf dat moment vliegen de meldingen me weer om de oren. Aan schilderen kom ik nauwelijks toe. En ja, Thérèse is nog vaak in mijn gedachten.



Rijker & sterker

In 2011 vertrekt Karlijn. Haar werkervaring bij mij blijkt een springplank naar een andere mooie job. Ik sta er weer alleen voor en dat is prima. Ik beëindig mijn lidmaatschap bij branchevereniging Requiem. Ook besluit ik dat mijn ondernemershumeur niet meer bepaald wordt door de concurrenten in de regio. Uitvaartbegeleiding Harriet van der Vleuten vaart op eigen kompas. De onderneming groeit, ik organiseer lezingen en herinneringsbijeenkomsten en steeds vaker melden zich klanten via andere klanten. In de tweede helft van 2012 raak ik in gesprek met Lian, een collega uitvaartondernemer in Den Bosch. Lian komt graag bij mij in het bedrijf. Voortaan is de regio Den Bosch - Tilburg en omliggende dorpen ons werkgebied. We vinden elkaar in visie en werkwijze, maar ook in gedrevenheid. Zo snel mogelijk willen we het landelijke Keurmerk Uitvaartzorg behalen.



Keurmerk bevestigt kwaliteit

Op 4 februari 2014 ontvang ik – als eerste kleine ondernemer in de regio – het landelijke Keurmerk Uitvaartzorg. Het keurmerktraject maakt dat ik nog scherper focus op informatie en tevredenheid. Via mijn website kan iedereen bekijken wat een uitvaart (op onderdelen) kost en welke keuzes daarin te maken zijn. Er wordt veel gebruik van gemaakt. Bij een eerste gesprek ligt zo'n begroting vaak op tafel. Minstens zo belangrijk is de tevredenheidstoets nadien. Alleen anderen kunnen me wijzen op m'n blinde vlekken. Ik nodig mensen expliciet daartoe uit. Persoonlijk, maar ook via een schriftelijk evaluatieformulier. Verbeterpunten hebben vaak te maken met balanceren: niet te veel doen, maar ook niet te weinig. Een recente reactie: 'bij de opbaring thuis, moest ik zelf een laken tevoorschijn halen. Op dat moment had ik dat graag via jullie gekregen. Dat vind ik echt horen bij de opbaring.' Heel duidelijke en waardevolle feedback.



Kracht van samen

Dan neem je toch gewoon een hond. Zo heet de theatervoorstelling die ik in 2015 naar Tilburg en Den Bosch haal. De voorstelling wordt druk bezocht, ook door professionals. Onze regio kent een brede kring van mensen die dingen doen bij sterven en rouw. Denk aan ritueelbegeleiders, stervensbegeleiders, rouwbegeleiders, mensen van natuurbegraafplaatsen, de crematoria en collega-uitvaartondernemers en anderen. Mede op mijn initiatief hebben we het Netwerk Sterven en Rouw Midden-Brabant opgezet. Samen zorgen we voor goede informatie rondom levenseinde, sterven en rouw. Het komt de regio en de dienstverlening aan ieders klanten ten goede. Vanuit diezelfde gedachte sta ik ook open voor contact met lokale makers van kisten, wades, herinneringsboeken, knuffels en andere dingen. Er is veel creativiteit bij deze makers. Inspirerend voor mijn klanten, maar ook voor mij.



De perfecte herinnering

Uitvaartbegeleiding is dankbaar werk. Ik krijg veel dank en complimenten en dat doet me goed. Maar ook zonder complimenten zijn de nachtelijke uren, de afgebroken familiefeestjes, de stress bij het niet starten van de auto en andere dingen het allemaal waard. Elke uitvaart is een uniek afscheid. Het is een herinnering die nabestaanden meenemen, voor de rest van hun leven. Die herinnering mag perfect zijn. Met toewijding en de grootst mogelijke vriendelijkheid draag ik daaraan bij. Of het nu gaat om een uitvaart met trendy elementen of juist heel traditioneel, met een klein of groot budget, met alles zelf doen of de dingen aan mij overlaten; zo lang het maar past bij de mens die gestorven is en bij degenen die achterblijven. Voor de komende tien jaren ligt de lat onverminderd hoog.





Dankwoord

Veel mensen hebben een bijdrage geleverd
aan **10 jaar Uitvaartbegeleiding**
Harriet van der Vleuten.

*Met name noem ik: Jeroen, Lisa, Kees,
Tuur en Daan Vermunt, Franneke Hoeks,
Thérèse Heijne, Wilma van Opstal Uitvaart-
begeleiding, Karlijn Strick, Lian van Meel,
Anne Penners, Han Broeders, Ine en
Henk van der Velden, Monique Ceulen,
Ad Vermeulen, Bernadette Jansen,
Diny Albers-Reijnen, Angelique Pessers,
Hanneke Blank-Hendriks, Frans Pasmans,
Julia van Aert, Ger Hendriks thanatopraxie,
en de mensen van Duijster Uitvaartdiensten
en MM Printing. **Dank!***

Colofon

Tekst: Ilse van Dongen • Foto: Laila Willems • Ontwerp: studio x-hoogte •
Druk: MM Printing • © Uitvaartbegeleiding Harriet van der Vleuten, februari 2017

2006
2016



Uitvaartbegeleiding
Harriet van der Vleuten

T 013 592 00 48 | T 073 689 724 2

info@harrietvandervleuten.nl | www.harrietvandervleuten.nl