

Je kunt het maar één keer doen

“Iedereen doet maar wat, ook je collega’s.” Deze zin boven een artikel trok mijn aandacht. De zin is uitgesproken door Japke-d. Bouma, een schrijver en columnist die grappig schrijft over hoe te overleven op kantoor. Japke-d. zegt dat veel mensen denken dat op kantoor over alles goed is nagedacht. Op een bepaald moment kom je erachter dat het een warboel is op je werk en dat iedereen maar wat doet en improviseert.

Ook wij hebben een kantoor. Veel mensen die naar een uitvaart gaan in een crematorium zullen er niet bij stilstaan dat er een hele organisatie schuilgaat achter de muren van de aula's en horeca ruimtes. En ook wij improviseren, maar ik durf wel te stellen dat bij ons niemand zomaar wat doet.

Onze planners op kantoor overleggen met de uitvaartleiders o.a. over het tijdstip van een plechtigheid. Dit moet natuurlijk wel kloppen met de gegevens die uiteindelijk op de rouwkaart komen. Ook de naam van de overledene, geboortedatum en sterfdatum moeten kloppen. Niets is zo pijnlijk voor de familie als een naam op het welkomstscherf

Niemand wil de verkeerde asbus meegeven aan een familie en een dag later moeten opbellen met de vraag of ze alsjeblift de asbus willen komen omruilen.

verkeerd gespeld is. Of als de gegevens op het officiële verlot van de gemeente -een document dat ons toestemming geeft te mogen cremeren- niet blijken te kloppen. Op de dag van de crematie mag niets tot verwarring en gedoe leiden. En ook bij de collega's van asbestemming komt het werk heel erg nauwkeurig. Niemand wil de verkeerde asbus meegeven aan een familie en een dag later moeten opbellen met de vraag of ze alsjeblift de asbus willen komen omruilen. Dat lijkt misschien grappig in een film, maar in het echt lijkt mij dit superpijnlijk.

En dan de collega's die de daadwerkelijke plechtigheid begeleiden. Als de gasten bij ons aankomen dan heeft de familie -vaak samen met een uitvaartleider- alles tot in de puntjes geregeld. Hier zijn ze gemiddeld vijf dagen mee bezig geweest. In die dagen heeft alles in het teken gestaan van het afscheid van hun dierbare. Wat voor een kist, welke tekst op de rouwkaart, soort muziek, wie doet er een woordje, wie draagt de kist, koffie of toch een borrel? Keuzes en nog eens keuzes zijn er gemaakt na het overlijden van hun geliefde. En als de dag van de crematie aangebroken is dan moet het goed gaan! Want... dit afscheid kun je niet overdoen. Deze druk wordt gevoeld door de collega's. Deze verantwoordelijkheid wordt zeer serieus genomen. Dit afscheid is onherroepelijk en je kunt het echt maar één keer doen.

Gaat er dan nooit iets mis bij ons? Natuurlijk wel. Het blijft mensenwerk en de techniek hapert ook wel eens. En dan improviseren wij net als overall. Soms merkt de familie er niets van. Soms wel, maar het bijzondere is dat mensen het vaak verbinden aan degene die overleden is. Af en toe gebeurt het dat de ovendeur stopt terwijl de familie aanwezig is bij invoer van hun dierbare. En eigenlijk reageert bijna iedereen op dezelfde manier: het is het laatste trucje van de overleden persoon in de kist. De overledene doet nog even wat! Maar dat verder bij ons iedereen maar wat doet, geldt dus zeker niet als je werkzaam bent bij ons!

Harriët Tomassen
Directeur-Bestuurder

