

Uitvaartleider: denk om de chauffeur!

Kwam in het vorige nummer een begraafplaatsbeheerder aan het woord met stevige kritiek op uitvaartverzorgers, deze keer is het de beurt aan de chauffeurs. Docendo-trainer Loes Rooijackers merkt tijdens trainingen veel chagrijn over de arrogante houding van veel uitvaartverzorgers.

TEKST LOES ROOIJACKERS-JEUKEN BEELD PHOVOIR/SHUTTERSTOCK.COM

"Uitvaartbegeleiders zijn aardige mensen, vooral als ze bij nabestaanden zijn", grapte een chauffeur bij aanvang van een training voor rouwautochauffeurs. "Als we de kist uit de auto hebben gehaald, groet en bedankt de uitvaartleider vaak niet eens", zei een ander. Genoeg reden om mezelf voor te stellen als communicatietrainer en mijn werk als uitvaartbegeleider maar even achterwege te laten.



Veel opmerkingen van rouwautochauffeurs gaan over het contact met de uitvaartleider. Daar is inderdaad wel het een en ander op aan te merken. Chauffeurs kunnen zelden direct reageren. Er zijn immers nabestaanden bij en de voortgang van de uitvaart heeft prioriteit. Meestal laten chauffeurs het erbij zitten. Veel rouwvervoerders hebben hiervoor ook huisregels: een uitvaartleider op z'n nummer zetten mag niet zomaar iedereen. En om correct feedback te geven moet je ook communicatief vaardig zijn. Niet elke chauffeur durft het aan.

Dat chauffeurs belangrijk zijn, blijkt wel uit een klacht die is behandeld door de Ombudsman Uitvaartwezen, waarbij een familie naar een bepaalde chauffeur vroeg. De klacht was dat zonder overleg een andere chauffeur werd ingezet. Beter dan naar klachten kijken, is ter reflectie omzien in de spiegel.

Voorstellen chauffeur

De chauffeur dient zich voor te stellen en nabestaanden te condoleren. Dit is in een grote groep vertrekkende nabestaanden geen makkelijke taak. Er zijn enkele uitvaartleiders die de chauffeur als een collega voorstellen: "Dit is André, hij rijdt vandaag de rouwauto." Dit is prettig voor de chauffeur en ook voor nabestaanden. Op het moment van vertrek jezelf introduceren vraagt te veel aandacht en voelt

'over the top' als het alleen maar om een korte rit naar een crematorium gaat.

Samen uit, samen thuis

Veel chauffeurs voelen zich niet gezien in hun taak door de uitvaartbegeleiders. Zo was er een volgautochauffeur die op een zonnige zaterdagmiddag voor niets uren heeft gewacht tot de condoleance

voorbij was. De nabestaanden reden toch met familie mee en hadden dit nog op tijd besproken met de uitvaartleider, maar die vergat het door te geven aan de chauffeur.

Nabestaanden die met eigen auto's achter de rouwauto aanrijden, horen instructies te krijgen, zodat de stoet ordelijk verloopt en intact kan blijven. Zelden pakken uitvaartleiders deze rol.

Een uitvaartleider die niet op tijd is brengt de chauffeur in een onmogelijke positie. Die probeert dan te redden wat er te redden valt. Het kan nog erger namelijk, en dit schijnt steeds vaker te gebeuren: uitvaartleiders die niet komen opdagen bij een rit. De chauffeur die belt krijgt achteloos te horen: "Die kist in de auto zetten en naar het crematorium rijden met de nabestaanden, dat kan jij toch ook wel?"

Chauffeurs doen ertoe

Enkele voor de handliggende aanbevelingen die het werk van de chauffeur aangenamer maken: mail een volledige opdracht met correcte adressen, inclusief het mobiele nummer van de uitvaartleider, die opneemt bij een oproep. Spreek vooraf de route en bijzonderheden persoonlijk door. Geef complimenten en deel complimenten van nabestaanden. Dat maakt het werk voor iedereen prettiger.

WEB ombudsmanuitvaartwezen.nl/uitspraak/onvolkomenheden-uitvaart-3/