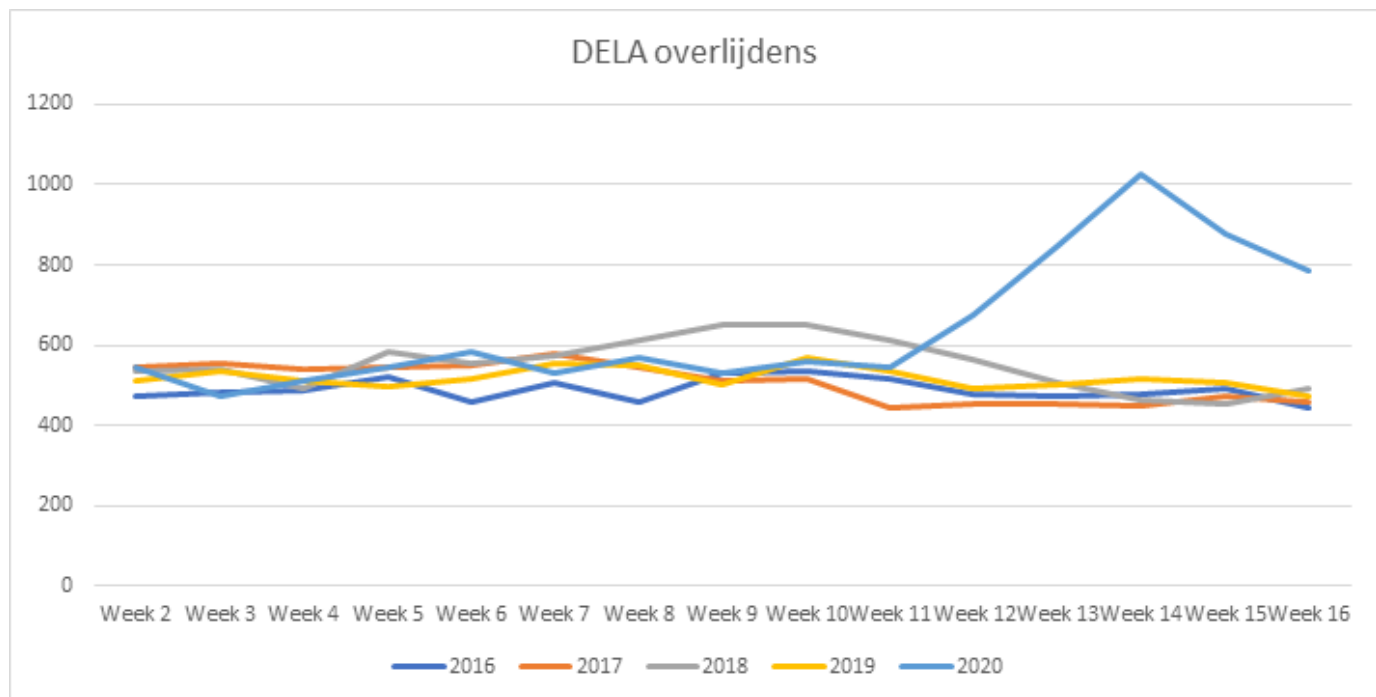


Coöperatie DELA informeert u met deze derde update over uitvaartverzorging in deze corona tijd. Deze informatie wordt ook gedeeld met het Landelijk Operationeel Team Covid-19, die op haar beurt de veiligheidsregio's informeert. Mocht u naar aanleiding van deze mail vragen hebben, dan kunt u mij rechtstreeks benaderen op: mkersbergen@dela.org of 06 513 133 25.

Aantal overlijdens blijft hoog, vooral uit verpleeghuizen

Voor het eerst sinds het aantal overlijdens week op week sterk toenam, is de groei omgebogen. Daarmee is de druk nog niet voorbij. Onderstaande grafiek laat het aantal overlijdensmeldingen bij DELA zien, in de afgelopen vijf jaar.



Het patroon bij DELA is iets groter dan de vergelijkbare patronen in de CBS cijfers, doordat DELA een groot aandeel heeft in het hart en het epicentrum van de corona uitbraak in Brabant. De grafiek laat ook zien dat het aantal overlijdens nog altijd ver boven de aantallen overlijdensmeldingen in voorgaande jaren ligt. Wij zien dat een aanzienlijk deel van de overlijdens afkomstig is van mensen uit verpleeghuizen en niet uit ziekenhuizen. Normaliter ontvangen wij circa 20% van de overlijdensmeldingen uit verpleeghuizen, nu is dat circa 35%. DELA kon en kan deze druk aan, mede doordat DELA tijdens drukte goed samenwerkt met partners, collega uitvaartondernemers en met instellingen. Met een aantal ziekenhuizen en verpleeghuizen konden we afspraken maken over langere openingstijden van hun mortuaria of specifieke momenten voor het ophalen van overledenen.

Kwaliteitsborging

Onderlinge afspraken over bijvoorbeeld overdracht van ziekenhuis- en verpleeghuiszorg naar uitvaartzorg zijn in onze branche uiterst belangrijk. Ziekenhuis- en verpleeghuiszorg zijn omgeven door een uitgebreid stelsel van kwaliteitsnormen, toetsing en controle. In postmortale zorg is kwaliteitsborging nauwelijks wettelijk verankerd en is deze overwegend bepaald door ongeschreven normen. Daardoor gaat het ook niet overal goed. Soms vindt bijvoorbeeld overdracht, vanwege corona gerelateerde maatregelen, plaats bij de entree van een instelling, terwijl er nog bepaalde handelingen en controles uitgevoerd moeten worden. Het is in postmortale zorg niet verboden, maar het zijn situaties die niemand zo heeft gewild, ook onze collega's uit de gezondheidszorg niet. Deze bijzondere tijd is misschien niet altijd representatief voor de gebruikelijke normen van dienstverlening, maar DELA pleit mede daarom voor meer wettelijke verankering van

kwaliteitsnormen en consumentbescherming bij de komende herziening van de Wet op de Lijkbezorging.

Dienstverlening op anderhalve meter

De anderhalve meter samenleving is in de postmortale zorg al werkend reeds ingevoerd. Wij zien in de praktijk op twee niveaus consequenties: bij de invulling van de routing binnen onze gebouwen en bij de invulling van de persoonlijke dienstverlening met nabestaanden.

Fysieke bescherming tegen besmettingsgevaar, heeft consequenties voor de bewegingsruimte in uitvaartcentra en crematoria. Het verzorgen van de overledene samen met familie is niet goed mogelijk, evenals het meegaan naar de ovenruimte. Rouwbezoeken en afscheidsdiensten kunnen alleen met kleinere aantallen bezoekers plaatsvinden en met beperkte mogelijkheden voor een samenzijn na afloop. Dat heeft onmiskenbaar invloed op onze funeraire cultuur, de wijze van afscheid nemen en het delen van verdriet met familie en vrienden. Hoe precies, is nog niet goed te voorspellen, maar we zien nu dat families het herinneren en herdenken verplaatsen naar andere momenten en tijden. DELA is daarom voornemens om het aantal herinneringsbijeenkomsten / lichtjesavonden voor nabestaanden dit najaar uit te breiden en om ze op één moment te laten plaatsvinden, als de maatregelen dat toestaat.

In de persoonlijke dienstverlening ervaren wij dat het heel moeilijk is om de gebruikelijke troostende gebaren, de hand vastpakken, de arm om de schouder, van dichtbij troostende woorden uitspreken naar nabestaanden, niet meer te mogen doen. Het menselijk contact vraagt een interactie waarbij we meer in contact en in verbinding staan dan nu mogelijk is. Dat geldt ook voor het regelen van een uitvaart via videobellen. Het is technisch allemaal mogelijk, maar je mist een deel van de non-verbale communicatie, en de intuïtie en indrukken wanneer we door een deur naar binnen gaan. Het programma Kruispunt zond een documentaire uit waarbij u een indruk krijgt van uitvaartdienstverlening in deze tijd van maatregelen. Voor de goede orde: Coöperatie DELA was niet bij deze uitzending betrokken; we dragen de documentaire een warm hart toe, omdat het een goed beeld geeft.

<https://www.kro-ncrv.nl/programmas/kruispunt/seizoenen/seizoen-2020/kruispunt-kn1713150>

Wij gaan ons de komende tijd buigen over de vraag hoe we de kwaliteit van de dienstverlening én de veiligheid van onze collega's en nabestaanden kunnen blijven garanderen bij een mogelijke uitbreiding van het toegestane aantal bezoekers en/of beschikbaarheid van horeca. En dat met inachtneming van 1,5 meter afstand. We focussen ons daarbij op wat wél kan. Hoe kunnen wij wel de verzorging met familie aanbieden of een meegang naar de ovenruimte bieden? En welke nieuwe kansen bieden de huidige en komende omstandigheden, regels en richtlijnen?

Antwoorden op vragen

Tot slot verwijs ik u graag hier naar [onze website](#), waarop wij antwoorden hebben geformuleerd op vragen die wij nu vaak krijgen. Wij staan open voor verdere informatie-uitwisseling en mocht u behoefte hebben aan antwoorden op andere vragen, dan kunt u mij daarvoor benaderen.