

De lat voor postmortale zorg is volgens Hans Heikoop in 25 jaar steeds hoger komen liggen

‘Wij richten ons op het minimaliseren van schokkende ervaringen’

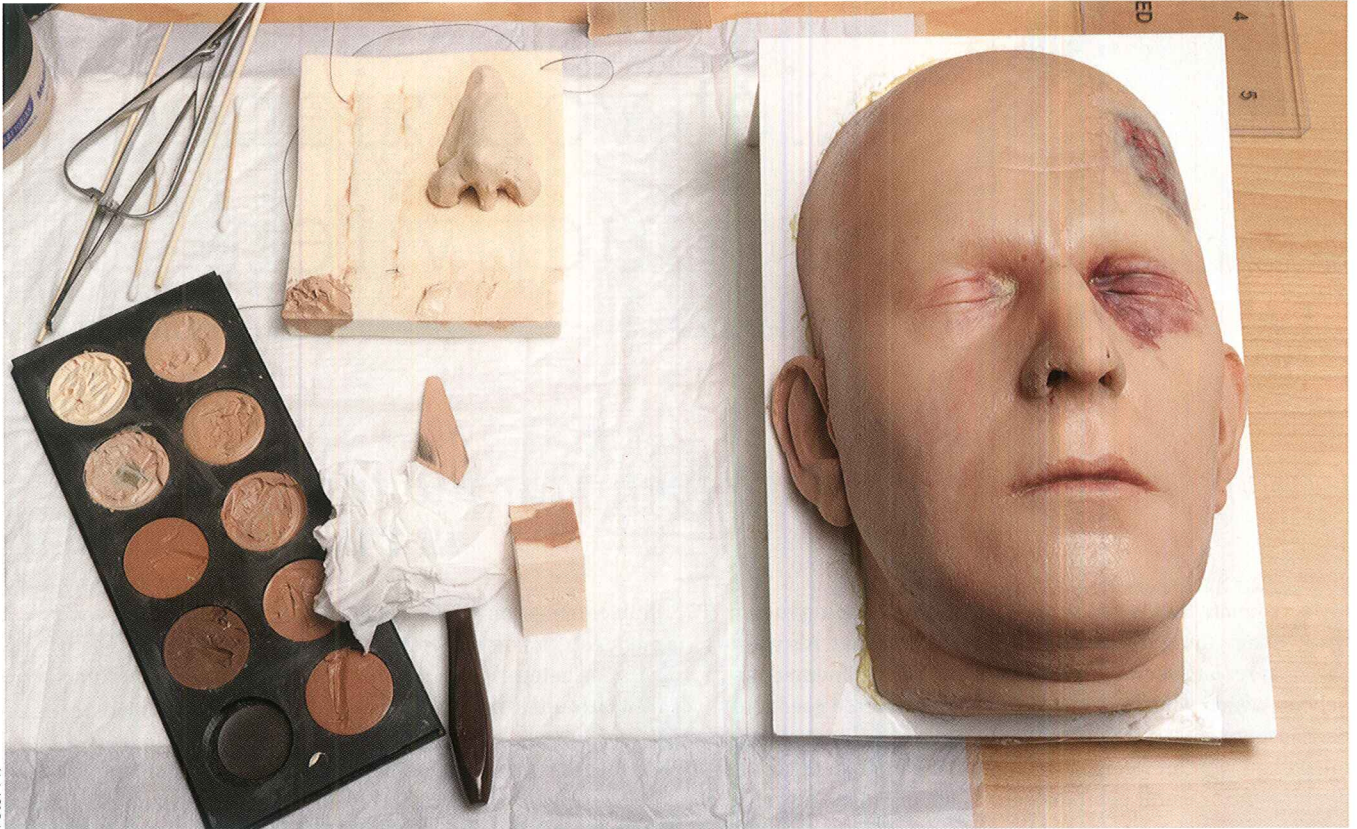


Foto: PR

Een oefenset van ZDG.

Zorg Diensten Groep bestaat 25 jaar. Voor de oprichter en directeur Hans Heikoop is die mijlpaal ook een persoonlijk jubileum. Na een kwart eeuw van dienstverlening rondom de laatste zorg na overlijden blijft zijn streven onveranderd: postmortale zorg van topklasse.

Trots is Hans Heikoop op “de bescheiden bijdrage” die hij met zijn Zorg Diensten Groep (ZDG) heeft geleverd aan deskundige postmortale zorg in Nederland. “Wereldwijd staan we in de top van kwaliteitsranglijsten”, duidt Heikoop het niveau. “Terwijl 25 jaar geleden het woord postmortale zorg niet eens bestond. Nabestaanden accepteerden het advies van een politiemann of arts om de kist maar dicht te maken.” Tegenwoordig is het ook na (zelf)moord of een ongeval vaak toch mogelijk om als nabestaanden met eigen ogen die bevestiging van overlijden te krijgen. Heikoop: “Zien is geloven. Ook als het gelaat niet te restaureren is, dan kan wellicht een deel

van een ledemaat, hand, arm of been, zichtbaar voor nabestaanden gemaakt worden. Een heel belangrijk moment, weten we nu, en meestal het begin van het rouwproces. Specialisten van ZDG maken overledenen toonbaar om nabestaanden toch zo goed als mogelijk afscheid te kunnen laten nemen. De groep werkt voor de politie, overheid, het uitvaartwezen en de gezondheidszorg. In 1990 begon Heikoop, toen vertegenwoordiger bij een uitvaartkistenfabriek, met een telefoon en een paar medewerkers als meldkamer voor de uitvaartbranche en beheerder van een Delfts ziekenhuismortuarium. 25 jaar verder telt ZDG 130 personeelsleden en is de dienst-

verlening uitgebreid met een luchthavenmortuarium, opleidingen en het reinigen van overlijdens- en ongevalslocaties.

Technieken

Met name het restauratievak heeft in 25 jaar een vlucht genomen. “Dat zie je terug in onze opleidingen”, licht Heikoop de voortschrijdende techniek en hulpmiddelen toe. “Van eenvoudige restauratietechnieken, make-up en camouflage tot airbrushen.” Bij dat laatste wordt met een luchtdrukvernevelaar huidverf egaal op het gezicht aangebracht. “En nu voeren we ook complexe restauraties uit, anatomische schedel- en gezichtsreconstructies en thanatopraxie (een lichte vorm van balseming, red.)” Ondanks die vooruitgang is restaureren er volgens Heikoop niet gemakkelijker of geworden. “Dat merken we met name bij overlijden op intensive zorgafdelingen. Dan zijn post mortem-gevolgen vaak extremer; celstructuren zijn zwaar beschadigd door bijvoorbeeld medicatie of

'Ook aan restauraties zitten grenzen'

infusen. Om iemand dan toch weer toonbaar voor opbaring te maken, is moeilijk." Dat is en blijft voor Heikoop de ultieme uitdaging: een onmogelijk afscheid, omdat iemands dierbare niet meer te zien of herkennen zou zijn, tóch mogelijk en waardig maken.

Toch lukt dat niet altijd. "Soms zijn mensen te beschadigd. Als iemand dan niet meer zou lijken op wie hij bij leven was, kan dat problematischer zijn dan een dichte kist. Ook aan restauraties zitten grenzen." Hij merkt wel dat de lat steeds hoger ligt. Niet alleen vanwege nieuwe technieken, maar ook omdat nabestaanden mondiger zijn geworden en er meer bekend is rondom zorg na overlijden.

Delen

In die informatievoorziening speelt ZDG ook een rol. Volgens Heikoop moet expertise rondom postmortale zorg breed gedeeld worden. Zo vloog hij naar Shanghai om toe te lichten hoe ZDG het luchthavenmortuarium op Schiphol organiseert. Ook het symposium ter ere van het 25-jarig bestaan stond in het teken van delen om te leren. "Zoals van de ervaringen van nabestaanden, onder wie generaal buiten dienst Peter van Uhm. Hij riep in zijn toespraak op tot meer inlevingsvermogen bij communicatie, en lef om protocollen ook te durven loslaten." Openheid heeft ook een keerzijde. Steeds minder nabestaanden geven toestemming voor obductie, beaamt Heikoop. "Omdat artsen via scans al meer kunnen achterhalen over de doodsoorzaak of het ziekteproces. Maar ook omdat autopsie zorgvuldige communicatie vergt. En dat is een filmpje op YouTube niet." Heikoop refereert aan filmclips op internet van het sluiten van ogen en mond die weinig aan de verbeelding overlaten, en een tv-uitzending van een obductie.

Respect

"Hoever moeten wij gaan in het delen van onze ervaringen en kennis?", vraagt de directeur zich af. "Moeten wij filmpjes voor internet maken? En privacy dan?" Hij ziet met name ethische vraagstukken voor ZDG in het verschiet. Zijn leidraad daarbij is "respect voor mensen"; ook



Foto: PR

Hans Heikoop: 'De ethiek van een land herken je aan hoe ze met doden omgaan'

de slogan van het bedrijf. "Daar toets ik alles aan." Niet echt onderscheidend in het uitvaartwezen, maar door het vaak te zeggen ben je er ook op aan te spreken, stelt hij. "We hebben de verplichting dat waar te maken in onze betrokkenheid, deskundigheid en uitstraling." Hij noemt in dit verband de bewust witte bedrijfskleding als verlengstuk van de zorg, en de ontwikkeling van nieuwe trainingmodules voor "maximale communicatie" en postmortale zorg voor intensieve zorgpatiënten.

Een andere, nieuwe ontwikkeling is de eerste Dag van het Afscheid op 1 juni 2016. "Een initiatief van onze zorgmanager Heleen van den Tol-Nelisse", legt Heikoop uit. "Om waardering en erkenning te geven aan medewerkers in de postmortale zorg." De website is er al. Hij hint verder op een verkiezing postmortale zorgverlener van het jaar. "Ik hoop dat dit initiatief uitgroeit tot een platform waar professionals en nabestaanden hun rouwervaringen delen om van elkaar te leren."

Raken

Bij de voorman zelf hebben alle ervaringen inmiddels voor een laagje zelfbescherming gezorgd. "Verdriet kent geen graadmeter, of er nu een kindje is overleden of de helft van een echtpaar dat zestig jaar samen is." Bij Heikoop maken "de grote gebeurtenissen" de meeste indruk: de vuurwerkram্প in Enschede, de crash van Turkish Airlines in de akkers voor Schiphol, het vliegtuigongeluk in Tripoli waarbij alleen een Nederlands jongetje overleefde. Ze raken hem persoonlijk als lid van van het Landelijk Team Forensische Opsporing. "De hectiek, de chaos, alle aandacht. Dan sta ik als expert postmortale zorg in Thailand na de tsunami de logistiek van repatriëring te coördineren, en in Charkov na de MH17-ramp te helpen met resten inpakken." Hij is even stil. "Weet je, de ethiek van een land herken je aan hoe ze met doden omgaan. Soms komt een elders in Europa overleden Nederlander terug met zijn bebloede kleding nog aan. Of nog met glassplinters in zijn gezicht. Dat zou in Nederland niet kunnen. Wij richten ons op het minimaliseren van schokkende ervaringen en proberen een overlijden voor nabestaanden dragelijker te maken." ◀

25 jaar Zorg Diensten Groep

- 1990 – Start Cura Mortum Orum (mortuariabeheer, overledenenverzorging en meldkamer).
- 1997 – Opening Mortuarium Schiphol. Naar verwachting wordt begin 2017 de nieuwbouw geopend.
- 1999 – Nieuwe naam: Zorg Diensten Groep, meldkamerdienstverlening heet nu Multiline.
- 2004 – Start van Docendo, opleidingstak.
- 2008 – Introductie van Post Mortem Facilities (reinigen van overlijdens- en ongevalslocaties).