

Hans Heikoop, directeur Zorg Diensten Groep

‘Op heel intieme momenten zijn wij erbij’

Hans Heikoop was zeventien toen zijn vader overleed. Hans kwam min of meer aan het hoofd te staan van een gezin met vier jonge kinderen. Nu is hij directeur van een bijzonder bedrijf: de Zorg Diensten Groep. Dit bedrijf zet alles op alles om mensen goed afscheid te laten nemen van hun dierbaren.

‘Wanneer je ziet wat je moet verwerken, gaat dat verwerken beter’

“Mijn vader was thuis opgebaard. De kinderen en het bezoek liepen in en uit. Dat was een heel natuurlijk proces. Als ik terugdenk aan die periode, zie ik de zuster van het Groene Kruis voor me. In die tijd kwam zij altijd direct nadat iemand thuis was overleden. Er kwam geen meneer in een zwart pak, maar een invoelende vrouw in het wit. Iemand die op een heel ontspannen manier aanwezig was en meehielp waar het moest en kon. Maar die er vooral wás. Dat beeld heb ik nog steeds voor ogen wanneer ik denk aan het moment van afscheidnemen van een dierbare. Die sfeer probeer ik te kopiëren.”

Respect tonen

ZDG, de verkorte naam van het bedrijf van Heikoop, wil - chic gezegd - ‘de dienstverlening rond het levens-einde naar het hoogste niveau brengen’. Heikoop: “De Z in onze naam staat voor Zorg. Hier leg ik altijd de nadruk op. Zorg rond het einde van iemands leven is de zorg waarmee we respect kunnen tonen. Aan de overledene én aan de nabestaanden.” Er is de afgelopen

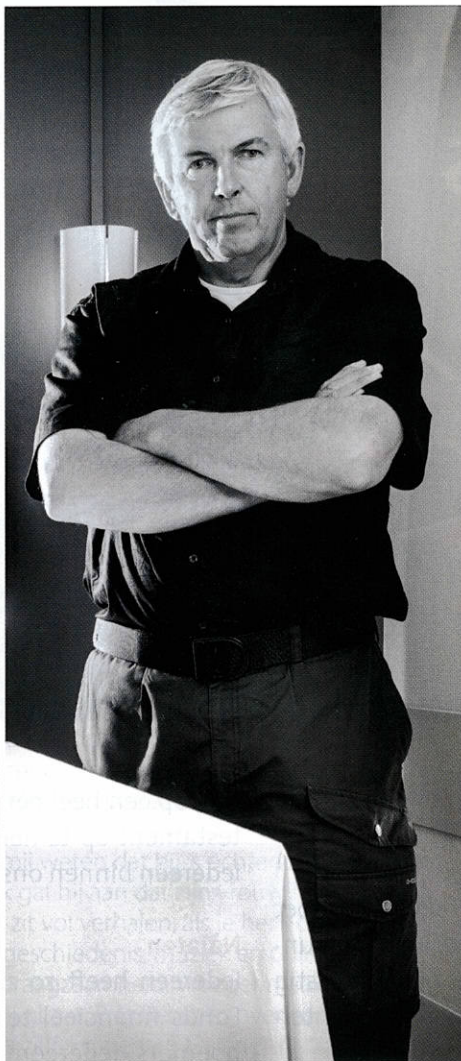
jaren nogal wat veranderd rondom dit thema. Toen zijn vader overleed in 1976, werkte Hans Heikoop op het lokale politiebureau. “Processen-verbaal inboeken en versturen, meedraaien in teams. Zo ontdek je wel wat in zo’n dorp allemaal gebeurt.” In die tijd hoorde Heikoop families vaak zeggen ‘dat het misschien verstandiger was om de kist dicht te laten en de overledenen te herinneren zoals ‘ie was.’

Overledene zien

Heikoop: “Zo’n reactie is nu eigenlijk niet meer denkbaar. In de 26 jaar dat ZDG bestaat, heeft de postmortale zorg - zoals het officieel heet - een grote ontwikkeling doorgemaakt. Het is nu heel gebruikelijk dat mensen meehelpen bij de verzorging: haren kammen, zelf de ogen sluiten. En nabestaanden willen iets in handen hebben, persoonlijk afscheidnemen. De wens van nabestaanden om dit te doen, is steeds dwingender en dringender geworden. Ik ben een bevlogen praktijkman, geen wetenschapper. Maar we financieren nu wetenschappelijk onderzoek



FOTOGRAAF ZORG DIENSTEN GROEP



FOTOGRAAF MARCO OKHUIZEN

‘We gaan tot het uiterste om mogelijk te maken dat mensen fysiek afscheid kunnen nemen.’

dan maar één ding: afscheidnemen, en niet van een dichte kist. Op die heel intieme momenten zijn wij er bij. We hebben bovendien hun geliefde verzorgd. Die taak is een grote verantwoordelijkheid. Tegen nieuwe studenten – we leiden ook mensen op – zeggen we steevast op dag één: elk overlijden is per saldo verdriet. Hou dat altijd voor ogen wanneer je in contact komt met nabestaanden. We hoeven ons niet te vereenzelvigen, wij hebben op dat moment zelf geen verlies geleden. Maar wees je er altijd van bewust dat we een heel verantwoordelijke taak hebben. Zie er verzorgd uit. Ook dat is belangrijk. Zo tonen we óók respect voor de overledene en de mensen om hem of haar heen.”

MH17

Bij grote rampen of incidenten worden de medewerkers van ZDG ook vaak ingezet. Naast de logistieke en juridische aspecten organiseert het bedrijf ook de postmortale zorg, de ‘behandeling’ van overledenen. En dat vaak onder grote politieke druk. Maar Hans en zijn medewerkers geven vooral zoveel als mogelijk invulling aan de wensen van de nabestaanden. Ook wanneer het om veel slachtoffers gaat. De menselijkheid wil Heikoop in geen enkele situatie uit het oog verliezen. “In elke kist ligt een individu.” Heikoop, die ook als deelprojectleider postmortale zorg verbonden is aan het Landelijk Team Forensische Opsporing: “Bij de ramp met de MH17 staken we allemaal de handen uit de mouwen. Dan speel ik geen directeurje, dan ben ik een van mijn mensen.” Een handen-uit-de-mouwen-periode als deze, doet Heikoop denken aan de begintijd van zijn bedrijf: “Zelf meehelpen, korte lijnen, hele weekenden doorwerken... Het hoorde er allemaal bij. Vorig jaar vierde ik mijn 25-jarig jubileum. Het eerste woord dat ik uitsprak was ‘bedankt’. Bedankt voor iedereen die ervoor zorgt dat er veel meer aandacht is voor het afscheid van overleden dierbaren.”

naar het proces van afscheidnemen, de manier waarop mensen rouwen en wat helpt in die periode. Dat onderzoek onderstreept wat wij al wisten uit de praktijk: om het overlijden een plek te kunnen geven, helpt het wanneer een moeder haar omgekomen dochter ziet. Of een man zijn vrouw. Al is het maar een klein deel van het lichaam, of een plukje haar.” De waarheid is hard, vervolgt Heikoop, maar wanneer je ziet wat je moet verwerken, gaat dat verwerken beter.

Tot het uiterste

Door die steeds dringender wens van nabestaanden, wordt de opdracht die Heikoop zichzelf met zijn bedrijf heeft gegeven, ook dringender: “We gaan tot het uiterste om mogelijk te maken dat mensen fysiek afscheid kunnen nemen. De technieken, materialen en kennis op dit vlak zijn nog steeds enorm in ontwikkeling. We kunnen nu bijvoorbeeld haar van het achterhoofd naar

een ander deel van het hoofd verplaatsen met een heel mooi resultaat. Wanneer iemand na een hersenoperatie een kaalgeschoren plek aan de zijkant van zijn hoofd heeft, kunnen we dat goed herstellen. Alles wat we doen, doen we om mensen goed afscheid te laten nemen van hun dierbaren, zodat ze kunnen starten met rouwen.”

Verantwoordelijke taak

ZDG beheert onder meer het Mortuarium Schiphol. Wanneer Nederlanders overlijden in het buitenland en gerepatrieerd zijn, zorgt Mortuarium Schiphol er als eerste voor dat de overledene optimaal wordt verzorgd. “Aan de hand van een foto van de overledene maken we de persoon toonbaar en herkenbaar voor familie en vrienden. Je moet je voorstellen: iemand zwaait haar man of dochter uit op Schiphol en hij of zij komt terug in een kist. De familie wil