

Jaarverslag 2013 en 2014



Rotterdam, april 2015

Geschreven door A. R. Moeijes, initiatiefnemer SamSam Uitvaartcoaching en L. Wolff, Lienke doet!

Met dank aan:

H. de Kruijf, Samen 010

R. van der Wouden, Stad 010

Stichting SamSam Uitvaartcoaching

06 – 50 40 1860

info@samsamuitvaartcoaching.nl

<http://www.samsamuitvaartcoaching.nl>

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Inleiding.....	3
Deel 1 Overzicht activiteiten	4
Methodiekontwikkeling	4
Coaches	6
Netwerk en voorlichting.....	7
Publiciteit	9
Bestuur	10
Fondsen- en sponsorwerving	11
Is er behoefte vanuit de doelgroep?.....	12
Is er draagvlak voor de activiteiten van SamSam ?.....	14
Samenvatting met conclusies en aanbevelingen	16
Conclusies.....	16
Aanbevelingen	18

Inleiding

Sterven is nog steeds een taboe en is geen onderwerp waar mensen zich in verdiepen als het niet hoeft. Als je er mee in aanraking komt is het een verrassend commerciële wereld waar een beslissing op basis van emotie veel geld kan kosten. SamSam is opgericht omdat we zien dat de drie kwetsbare groepen in de samenleving: mantelzorgers, de geïsoleerde buur en mensen met een smalle beurs, ondersteuning nodig hebben. Zowel in het geestelijke proces als in de financiële keuzes om schulden te voorkomen. Sinds enkele jaren is er veel meer mogelijk rond uitvaarten en zien we ook mogelijkheden om het eenvoudiger, goedkoper maar niet noodzakelijkerwijs minder waardig te doen. We hebben twee doelstellingen, namelijk het bereiken en ter plekke ondersteunen van nabestaanden en stervenden en door kennisoverdracht zaken financieel draaglijk te organiseren. Het jaarverslag 2014 is het verslag van het opbouwen van de kennis, het organiseren van het netwerk om de kennis te verspreiden en SamSam als vrijwilligersorganisatie zichtbaar te maken voor de doelgroep. Het geeft een overzicht van activiteiten van de stichting SamSam Uitvaartcoaching met antwoord op twee vragen : 'is er behoefte aan de activiteiten van SamSam' en 'is er draagvlak'. Het deel sluit af met een samenvatting met conclusies en aanbevelingen.

Ardy Moeijes, april 2015

Deel 1 Overzicht activiteiten

Het doel van SamSam Uitvaartcoaching is om mensen met een kleine beurs die voor het overlijden van een geliefde staan, de weg te wijzen om op eigen kracht de uitvaart te regelen zodat zij als nabestaanden een (nog grotere) schuldenlast kunnen voorkomen. Middel daartoe is de opzet van een ondersteunend platform van organisaties met deskundigen en het werven en trainen van uitvaartcoaches (vrijwilligers). Belangrijkste actie voor het bereiken van de doelgroep en de doelstelling is het geven van informatie aan de doelgroep, alsmede aan de intermediairs van de doelgroep en het organiseren van voorlichtingsactiviteiten in de breedste zin van het woord.

Het taboe rondom de dood en het publieke geheim van armoede brengt steeds meer mensen in de problemen. Per week zijn er alleen al in gebied Prins Alexander in Rotterdam minimaal 3 gezinnen waar financiële problemen ontstaan omdat een dierbare overlijdt. Mensen weten niet wat kan en mag. Stichting SamSam Uitvaartcoaching licht mensen voor, in de hoop dat er door gesprekken en voorlichtingsactiviteiten meer ruimte komt om over de dood te praten.

SamSam wil ook mensen coachen die te maken krijgen met een sterfgeval van een dierbare en niet over voldoende financiële middelen beschikken om de hele organisatie uit handen te geven aan een ondernemer. SamSam levert dan wel geen uitvaartdiensten, maar de coaches van SamSam geven informatie en advies aan nabestaanden om het vanuit eigen regie en op eigen kracht te organiseren. De doelgroep is afgebakend en ook de taken van de coaches zijn beschreven. De coaches zijn door SamSam geschoold en werken op vrijwillige basis.

SamSam heeft in 2013 met deskundigen uit een ondersteunend platform van organisaties een visie ontwikkeld en met een subsidie van de gemeente Rotterdam een stichting kunnen oprichten. In de laatste maanden van 2013 volgt een periode van netwerken door de in Rotterdam aangestelde projectleider. Een samenwerkend netwerk van organisaties is immers nodig als basis voor de activiteiten van SamSam omdat vanuit dit netwerk, nabestaanden in nood worden gemeld. Daarnaast is actief ingezet op fondsen- en sponsorwerving. Hieronder volgen per thema een beschrijving van de activiteiten van SamSam in 2014.

Methodiekontwikkeling

SamSam is een organisatie in ontwikkeling en wordt ondersteund in de opzet door een platform van deskundigen. Daarin vertegenwoordigd zijn organisaties uit gebied Prins Alexander Rotterdam die een link hebben met de doelgroep, zoals pastoraal werk, maatschappelijk werk, sociaal-cultureel werk en ook een ondersteuner vanuit de gemeente, een jurist, een notaris en een uitvaartondernemer.

Dit platform functioneert als meedenktank en geweten voor SamSam en heeft het juridisch kader ontworpen en de methodiek ontwikkeld, zoals hieronder te lezen:

- In 2014 is de ontwikkeling van de QuickScan afgerond. De QuickScan stelt coaches in staat snel de financiële situatie van nabestaanden en overledene in kaart te brengen en voorlichting te geven aan de voorkant. Platformleden hebben fiat gegeven aan de werkwijze en het bijbehorende juridisch kader. De scan is een ongoing proces, nieuwe regelgeving zal blijvend moeten worden opgezocht en verwerkt.
- In 2014 is een start gemaakt met het ontwikkelen van een protocol door een deskundige met criteria voor de werkwijze van de coaches SamSam. In 2015 wordt deze basis van SamSam door het platform doorontwikkeld en definitief afgerond.

- In 2014 participeert de projectleider van SamSam actief in het Armoedeplatform Prins Alexander, Zinvol Actief (organisaties uit Welzijns- en Zorginstellingen die met vrijwilligers werken) en de Seniorenadviesraad. Via deze netwerken zijn warme contacten met organisaties actief op het vlak van juridische zaken, bijzondere bijstand, administratieve ondersteuning, rouw, sterven en zorg daarna. SamSam heeft het initiatief genomen voor een samenwerkingsverband op het thema dood. Uit bovengenoemde organisaties is een twintigtal aangehaakt in het Netwerk Welzijn, Zorg en Uitvaren Prins Alexander (Netwerk WZU) en in een “sociale uitvaartkaart” ondergebracht. Deze sociale uitvaartkaart moet up-to-date worden gehouden en blijvend aangevuld met nieuwe informatie.
- De “sociale uitvaartkaart” van SamSam heeft ook een lijst met leveranciers en toeleveranciers uit de uitvaartwereld. Zij zijn bereid aan particulieren uit de doelgroep diensten en producten te leveren. Er is goed contact met ambtenaren Gemeentelijke Uitvaarten en sociale zaken Rotterdam en crematoria/begraafplaatsen. Uitvaartbegeleider Petra Bos functioneert als ambassadeur binnen de uitvaartwereld. Zij koppelt en maakt verbindingen met ‘milde’ ondernemers. De sociale uitvaartkaart is een ongoing proces, het onderhouden van dit netwerk is belangrijk. Een aantal ondernemers is aangesloten bij het Netwerk WZU.
- In 2014 zijn de Algemene voorwaarden van SamSam opgemaakt en gefiatteerd door de platformleden. Een nabestaande tekent voor gelezen op het registratieformulier.
- In 2014 is een start gemaakt met het vastleggen van een huishoudelijk reglement. Hierin staan de rollen en taken van het bestuur, projectleider en coaches beschreven. De bestuurswisseling in 2014 heeft dit vertraagd. Inmiddels is bij het schrijven van dit verslag in 2015 een doorstart gemaakt.
- In 2014 bleek behoefte te zijn aan SamSam in Delft. Voor de opstart en opbouw van het lokale netwerk is een projectleider ingeschakeld. In Delft is door de projectleider het Pact tegen Armoede ondertekent en wordt geparticipeerd in de kerngroep van dit Pact. Consequentie is dat buiten bestaand netwerk in Prins Alexander gebouwd moet worden in Delft.
- In 2014 is een format vrijwilligerscontract met een functieomschrijving van de coaches opgemaakt. Elke vrijwilliger in de gemeente Rotterdam is verzekerd via de vrijwilligersverzekering van de gemeente. Vrijwilligers bij SamSam woonachtig in andere gemeenten kunnen hier geen aanspraak op maken. Zij zullen hiervoor bij hun eigen gemeente moeten informeren. Nb. er wordt geen structurele vrijwilligersvergoeding gegeven.

Coaches

De coaches bij SamSam zijn rouwdeskundigen, gediplomeerde overledenenverzorgers en/of financieel deskundigen. Coaches kunnen stervenden en/of de familie begeleiden. Zij kunnen nabestaanden bij de organisatie van een uitvaart ondersteunen en/of kunnen na een melding uit het netwerk van organisaties informatie geven bij de afwikkeling van het overlijden van een geliefde. De coaches zijn altijd ondersteunend, zijn nooit sturend. Altijd werkend vanuit het perspectief van rouwverwerking en rekening houdend met de situatie van een smalle beurs. Vanuit de sociale uitvaartkaart verwijzen zij indien nodig door naar deskundigen. Coaches werken met elkaar volgens een buddy-systeem. Coaches zoeken actief naar organisaties in het speurnetwerk.

- Vanaf de start van SamSam tot januari 2015 hebben vierentwintig werkbijeenkomsten plaatsgevonden in verschillende samenstelling van een groep van twaalf vrijwilligers van SamSam. Er was nog geen vast team van coaches, maar werkgroepen met coaches voor verschillende onderwerpen (acties uit meldingen, benaderen speurnetwerk, juridisch kader, werving, scholing, fondsen, netwerk en beurs, opzet Delft).
- In 2014 is door Ria Middelham, opleider en coach van Duende een scholing ontwikkeld voor coaches. De scholing bevat verschillende aspecten. Naast kennis van de wet op de lijkbezorging komt ook de persoonlijke ontwikkeling aan de orde. Intervisie behoort bij de doorontwikkeling van de persoonlijke scholing van een coach en de coaches als team. Een competentieprofiel maakt deel uit van het scholingsplan. Pas na de scholing wordt aan de hand van dit profiel bekeken of iemand geschikt is als coach bij SamSam. Na de scholing van de eerste groep coaches volgt een evaluatie in 2015 en een voor de projectleiders toegespitste trainerscursus gegeven door Duende.
- Bij de cursistenhandleiding is vooruitlopend op het train-de-trainer traject voor de projectleiders een docentenhandleiding geschreven. Zodat de projectleiders in de toekomst zelf de scholing aan vrijwilligers gaan verzorgen.
- De kosten voor de ontwikkeling van de scholing zijn in 2014 betaald door het fonds Stichting Bevordering van Volkskracht

Netwerk en voorlichting

SamSam vindt de doelgroep via een speurnetwerk. Het speurnetwerk bestaat uit samenwerkende (vrijwilligers-) organisaties op het gebied van welzijn, zorg en uitvaren. SamSam heeft voor het bereiken van de doelstelling een samenwerkend veld nodig voor bemiddeling en doorverwijzing. Groot accent van de activiteiten van SamSam ligt daarom in netwerkontwikkeling en organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten bij organisaties die in contact staan met de doelgroep.

- In 2014 ondertekende SamSam het convenant tot samenwerking wat betreft werven, beschermen/behouden en opleiden van vrijwilligers, opgesteld door het samenwerkingsverband Ons Alexander.
- SamSam heeft drie keer een platformbijeenkomst georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten is met deskundigen de opzet van de organisatie van SamSam vormgegeven. Jurist J. Seedorf en Notaris W. Bussink uit dit netwerk hebben daarnaast een schenking aan SamSam gedaan door een aantal uren hun expertise in te zetten voor het juridisch kader en de methodiek.
- SamSam heeft – met succes – het initiatief genomen voor samenwerking met organisaties die diensten leveren op het gebied van sterven, afscheid en zorg daarna. Binnen enkele maanden ontstond vanuit het veld van organisaties belangstelling en de wil om aan te haken (netwerk WZU Prins Alexander)
- In 2014 heeft SamSam maatschappelijke organisaties als partners gevonden, die door hun betrokkenheid op het thema, faciliteiten hebben geschonken als ruimte, printkosten e.d. voor allerlei bijeenkomsten (Stichting Buurtwerk Alexander en twee bewonersorganisaties in Prins Alexander BSA en WONIO).
- Er hebben in 2014 twee netwerkbijeenkomsten plaatsgevonden. Op 27 maart met een opkomst van tweeëntwintig organisaties en op 21 oktober met een opkomst van vijfentwintig organisaties.
- Er zijn twee informatiemiddagen over de dood (november 2013 en 2014) georganiseerd door SamSam in samenwerking met Buurtwerk en het Netwerk WZU. Bereik van in totaal ruim 250 bezoekers.
- Vanaf de start van SamSam tot januari 2015 zijn vijftien presentaties/voorlichtingen bij verschillende organisaties verzorgd. Via ouderenorganisaties, welzijns- en zorginstellingen Prins Alexander, Vrijwilligers Terminale Zorg Krimpen en Capelle en Krimpen, Netwerk Palliatieve Zorg Rotterdam e.o. Een bijeenkomst in de Gemeente Delft en in Den Haag via Stad en Kerk (Stek) twee bijeenkomsten.
- Uit het speurnetwerk heeft SamSam eenentwintig meldingen ontvangen waarop actie is ondernomen door de coaches.
- In 2014 is achttien maal een huiskamerbijeenkomsten aangevraagd en verzorgd. Bij drie mensen zijn er in het traject naar sterven vervolggesprekken geweest. Door bemiddeling is vanuit het netwerk ondersteund door een notaris, een pastoraal werker en een financieel administratieve ondersteuner.

Publiciteit

- Vanaf 2014 is in zes van de zeven wijken van Prins Alexander informatie opgenomen over SamSam in nieuwsbrieven van bewonersorganisaties
- Op 18 september 2014 heeft de Radio van Open Rotterdam een interview met de projectleider van SamSam uitgezonden.
- De Rotterdamse Sociale Alliantie ROSA heeft in 2014 informatie over SamSam opgenomen in haar digitale nieuwsbrief.
- Door het organiseren van de informatiemiddagen “Help er gaat iemand dood” heeft SamSam veel naamsbekendheid gekregen in het veld van organisaties. Naast stedelijke organisaties namen ook landelijke organisaties deel, zoals: Lieve Engeltjes, Achter de Regenboog, NVVE.
- SamSam wordt op facebook pagina’s van bevriende organisaties genoemd..
- Een interview met iemand uit de doelgroep van SamSam is geplaatst op de website van ‘Ons Alexander’.
- In 2014 is een advertentie in het AD en de Havenloods geplaatst met een oproep voor vrijwilligers als coach bij SamSam
- Een website is gelanceerd en is bedoeld voor de intermediairs naar de doelgroep uit het netwerk.
- In 2014 is een flyer in huisstijl ontworpen.
- Er zijn voor het werven van bezoekers van de twee grote informatiebijeenkomsten “Help er gaat iemand dood’, posters en flyers verspreid door Prins Alexander.
- In samenwerking met en met behulp van platformleden is in concept een flyer met ‘de vijf gouden regels’ geschreven. De vijf gouden regels zijn de do’s en don’ts voor nabestaanden en vrienden direct na overlijden van een geliefde om eventuele schulden door de uitvaart te voorkomen of te beperken.
- In september 2014 is een facebook pagina aangemaakt.

Bestuur

- Een vergoeding voor gemaakte onkosten samenhangend met de verrichte bestuurswerkzaamheden. Er wordt geen andere vergoeding gegeven.
- Het bestuur bestaat uit: voorzitter, penningmeester en secretaris.
- Vanaf de start van SamSam tot en met december 2014 is het bestuur negen keer voor een vergadering bij elkaar gekomen. Tussen de vergaderingen in is veelvuldig telefonisch en via mail contact geweest tussen bestuur en projectleider.
- Navraag bij een jurist maakte duidelijk dat voor SamSam het afsluiten van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering niet noodzakelijk is. Een goed juridisch kader is voldoende. Dit kader bestaat uit een protocol of huishoudelijk reglement waarin rollen en taken van het bestuur, projectleider en coaches duidelijk beschreven met functieomschrijvingen, klachtenprocedure en algemene voorwaarden zijn vastgelegd.
- Op 18 juni 2014 is het beeldmerk en daaronder de diensten en producten van SamSam op naam van de Stichting bij het 'Benelux Bureau voor de Intellectuele Eigendom' geregistreerd.

Fondsen- en sponsorwerving

- [Sint Laurensfonds](#); Sint Laurensfonds heeft een toezegging gedaan van € 7.500 voor 2014, waarvan € 5.000 reeds als voorschot is ontvangen. € 1.500 daarvan is besteed voor onkosten gemaakt in 2013 bij de opstart van SamSam. Voor Laurens ligt de focus voor fondsverstrekking bij de projectorganisatie, methodiek- en netwerkontwikkeling, en het geven van voorlichting aan de doelgroep en organisaties.
- [Stichting Het R.C. Maagdenhuis / Stichting Brentano's Steun des Ouderdoms](#); Stichting Het R.C. Maagdenhuis / Stichting Brentano's Steun des Ouderdoms heeft € 5.000 toegezegd voor de opstart van het project in de projectorganisatie, de ontwikkeling van de methodiek, netwerkontwikkeling en het landelijk uitrollen van SamSam. In 2014 zijn daartoe eerste stappen gezet in Delft en Den Haag.
- [Stichting Bevordering van Volkskracht](#); De Stichting Bevordering van Volkskracht betaalde in 2014 € 5.000 voor de deskundigheidsbevordering van de coaches in de vorm van een scholing.
- [Monuta Charity Fund](#); Het Monuta Charity Fund heeft € 2.500 gedoneerd voor de organisatie van informatiemiddagen en ten behoeve van netwerkontwikkeling en voorlichting.
- [CVU-Yarden](#); CVU-Yarden heeft € 500 gedoneerd.
- [Netwerk Welzijn, Zorg en Uitvaart](#); Er zijn donaties ontvangen van organisaties uit het Netwerk WZU.
- [Overige schenkingen](#); Er zijn bijdragen gegeven in de vorm van schenkingen in natura door het ondersteunend platform van deskundigen en door de organisaties in het samenwerkingsverband.
- [Gemeente Rotterdam](#); Gemeente Rotterdam heeft een subsidie verstrekt voor de oprichting van de Stichting SamSam Uitvaartcoaching.
- [Fonds 1818](#); In 2014 is Fonds 1818 benaderd voor het mogelijk indienen van een aanvraag voor projectontwikkeling SamSam in Delft.
- [Alle media](#); In alle media en bij communicatie worden de fondsen die een bijdrage hebben gegeven vermeld
- [ANBI status](#); Voor het verkrijgen van de ANBI-status zal in 2015 een aanvraag worden ingediend..

Is er behoefte vanuit de doelgroep?

Voordat de behoefte vanuit de doelgroep (nabestaanden met een smalle beurs) van SamSam wordt beschreven, hieronder eerst een beschrijving van de activiteiten van de coaches van SamSam. Het blijkt namelijk dat “het informeren en ondersteunen bij op eigen kracht organiseren van een uitvaart” niet de lading dekt. Omdat in het visiedocument 2013 en in de aanvraag naar de fondsen in 2014 op deze manier het werk van SamSam werd vertaald, volgt hieronder de nuancering vanuit de praktijk.

Op de allereerste plaats bestaat het werk van de coaches uit het geven van voorlichting over het doel en werk van SamSam aan organisaties die in direct contact staan met de doelgroep. Deze organisaties noemen we het speurnetwerk. Vervolgens worden coaches via het speurnetwerk uitgenodigd om voorlichting te geven over het bestaan van SamSam aan hun eigen doelgroep. Uit deze informatiebijeenkomsten aan de doelgroep zelf, volgt vaak de vraag om meer specifieke informatie tijdens huiskamerbijeenkomsten.

Op de tweede plaats, naast het voorlichting geven aan speurders, geven coaches voorlichting aan organisaties die willen samenwerken met SamSam. Bijvoorbeeld: Netwerk Palliatieve Zorg Rotterdam e.o., Vrijwilligers Terminale Zorg en Humanitas BuddyZorg.

Uit bovenbeschreven netwerk van organisaties zijn eenentwintig meldingen gedaan bij SamSam van families met een overlijden in het vooruitzicht in combinatie met een problematiek van schuld, niets geregeld en/of geen nabestaanden eerste graad. De doelgroep is breder dan bij de opstart beschreven. Het gaat ook om stervenden zelf, zonder en met nabestaanden in de breedste zin van het woord (geliefden, vrienden, burens, goedwillende derden die willen helpen)

Er zijn geen nabestaanden

Na een informatiebijeenkomst georganiseerd door LaurensZorg, neemt een buurtondersteuner contact op met SamSam over Karel. Karel is 77 jaar, weduwnaar en heeft geen kinderen. Hij heeft een broer en een zus. Karel heeft een grote schuld, geen verzekering en krijgt via de kerk een bedrag om iedere maand te kunnen eten. Hij heeft in een vergevorderde staat o.a. Parkinson, denkt enkele jaren nog te leven en wil weten wat hij moet regelen wat betreft zijn overlijden. Zijn broer en zus willen ‘niets’ doen omdat ze bang zijn dat de schuld door een handeling van erfaanvaarding op hun schouders komt. Ze zijn het ook niet verplicht omdat ze geen eerste graad zijn. Dus wordt het gevraagd aan de gemeente (na de dood van Karel wordt wel contact gezocht met de broer en zus van Karel voor een familiegesprek aldaar). Maar Karel is actief in de kerk en in de bewonerscommissie van zijn flat en wil een afscheid voor de mensen die hij achterlaat. SamSam praat met Karel over een herinneringsdienst voor na zijn overlijden - in de flat waar hij woont. Te organiseren met buurtondersteuner, bewonerscommissie en coaches van SamSam. SamSam ondersteunt Karel met het maken van een adressenlijst en schrijft met hem een In Memoriam. Wat betreft zijn spullen die zijn – omdat het waarschijnlijk een gemeentelijke uitvaart wordt – van de gemeente. De gemeente regelt verder de financiële en administratieve afhandeling met corporatie en andere instanties. Karel laat met hulp van een coach van SamSam wel een overzichtelijke administratie achter. Karel heeft rust, hij weet wat er gaat gebeuren en heeft op regelmatige basis gesprekken met een coach van SamSam op de weg er naartoe

Een belangrijk struikelpunt bij het afscheid van een geliefde is de vraag wie het contract van opdrachtgeverschap aan de uitvaartondernemer ondertekent. Het gaat dan om diensten als verblijf van het lichaam van de overledene in het uitvaartcentrum, kisten, vervoer en het organiseren van de lijkbezorging. Vaak al gauw over de € 6.000. Degene die het contract ondertekent, is verantwoordelijk voor de kosten van de uitvaart en juridisch gezien degene die moet betalen. Dat mensen niet stilstaan bij de gevolgen voor henzelf bij de vraag van de uitvaartondernemer om te tekenen, zorgt ervoor dat schulden ontstaan bij goedwillenden. Eenmaal vast aan een contract is het moeilijk bij anderen geld terug te krijgen.

Wie is verantwoordelijk?

Ron belt SamSam op advies van een thuiszorgmedewerker vanuit het netwerk palliatieve zorg. Zijn geliefde Mary is die nacht overleden en haar lichaam is ook meteen opgehaald voor mortuariumverblijf bij een uitvaartondernemer. Hij was bij haar sterven en dacht dat, na de arts te hebben gewaarschuwd, hij haar meteen moest laten weghalen door een ondernemer. Mary en Ron zijn geen geregistreerde partners en hebben een gescheiden huishouden gevoerd, maar de jaren van haar ziekte heeft Ron haar verzorgd. Hij heeft een klein salaris. Mary laat schulden achter en heeft geen uitvaartverzekering. Mary heeft een volwassen zoon wonende in Ierland en ook nog een broer en een moeder wonende in Drenthe. Als Ron SamSam belt, weet hij totaal niet wat hij moet doen. Hij staat op het punt met de uitvaartondernemer in zee te gaan. Maar na het telefoongesprek met SamSam weet hij dat hij geen eerste graad nabestaande is en dus niet wettelijk verantwoordelijk is voor de afwikkeling van de lijkbezorging en financieel administratieve afhandeling. SamSam heeft snel de bevriende notaris gemaild en meteen van hem antwoord gekregen welke de stappen zijn om te nemen. Ron belt de nabestaanden eerste graad (moeder en zoon). En hij doet – hoe moeilijk het ook is – letterlijk dezelfde dag de deur van het huis van Mary achter zich dicht en komt er niet meer binnen. Na twee maanden belt SamSam Ron om te vragen hoe het is. De kosten van de uitvaart zijn uiteindelijk gedeeld met elkaar. Het huis van Mary is nog niet leeggehaald. Blijkbaar heeft de familie een harde dobber aan de afwikkeling met instanties. Ron is dat bespaard gebleven. Het is al moeilijk genoeg, hij is thuis van werk door het verdriet.

Stervenden maken zich zorgen om hun nabestaanden. Het is een geruststelling voor hen als ze weten dat alles goed is en dat de nabestaanden – vaak de volwassen kinderen - geen financieel risico lopen. Ouderen piekeren over het feit dat hun uitvaartverzekering niet voldoet. Soms is er ook sprake van een schuldenproblematiek bij de stervende.

Zorgen van de stervende

Via een melding van het ouderenwerk komt SamSam in contact met Edith. Ze heeft nog een paar maanden te leven. Ze heeft twee volwassen kinderen met kleinkinderen. Ze heeft wel een uitvaartverzekering, maar ook een schuldenproblematiek. SamSam start met een gesprek met Edith en haar kinderen waarbij informatie wordt gegeven over beneficiair aanvaarden van de erfenis (wel de lusten, niet de lasten) en over de mogelijkheid om de uitvaartondernemer uit te nodigen voor een voorgesprek. SamSam zit er dan bij en geeft informatie en tips hoe kosten te drukken en de uitvaart binnen het bedrag te houden van het verzekerde bedrag. Edith is gerust. Ze sterft in hospice de Vier Vogels. In samenwerking met de pastoraal opbouwwerker verloopt de uitvaart zoals Edith het met haar kinderen heeft voorbereid. SamSam is aanwezig op de dag van de uitvaart.

Huiskamerbijeekomsten

Na een voorlichting aan de doelgroep wordt SamSam regelmatig uitgenodigd bij mensen thuis om specifiek op de situatie informatie te geven. In deze zogenaamde huiskamerbijeekomsten geeft SamSam informatie aan mensen die niet sterven en ook geen nabestaanden zijn over de wetgeving en de valkuilen rond een overlijden. Deze mensen hebben vaak wel een smalle beurs en ouders met een kleine of geen verzekering en willen goed voorbereid zijn. SamSam kan in het netwerk van milde ondernemers vragen om een uitvaart te regelen tussen de € 2.500 en € 3.000. Daarnaast is voor meer informatie de samenwerking voorhanden met bijvoorbeeld sociaal raadslieden en maatschappelijk werk. Omdat het zo toevallig is, is het waard te vermelden dat bij twee huiskamerbijeekomsten een ouder onverwacht binnen een maand stierf (allebei hartstilstand). En de op dat moment wel nabestaanden direct konden handelen – zonder zich in de vingers te snijden - met de informatie die SamSam een maand ervoor had gegeven. Door bemiddeling is vanuit het netwerk ondersteund door een notaris, een pastoraal werker en financieel administratieve ondersteuner.'

In het kort:

De coaches handelen na een melding uit het speurnetwerk. De activiteiten blijken een breder spectrum te beslaan dan in prognose werd verwoord in visiedocument 2013 en projectbeschrijving/begroting 2014. De informatie die de coaches geven, heeft niet alleen betrekking op de juridische verantwoordelijkheid van lijkbezorging en de administratieve afwikkeling bij een overlijden. De informatie geeft bijvoorbeeld ook ondersteuning bij het vormgeven van het emotionele aspect van afscheid nemen. Met de informatie van SamSam via een voorlichtingsbijeenkomst of huiskamergesprek verloopt een uitvaart altijd dusdanig dat de kosten binnen de perken blijven. Maar de coaches van SamSam zijn niet zo bij de dag van de uitvaart betrokken zoals een uitvaartbegeleider. Sterker: soms zijn de coaches bij een afscheid, maar vaker niet. De coaches werken vaker als ondersteuner in de voorbereidende fase en de zorg voor nabestaanden na het overlijden. Daarnaast kunnen meerdere coaches met hun eigen expertise op een melding actief zijn. We benoemen het geheel aan actie van coaches van SamSam daarom niet meer per uitvaart, maar per melding.

De doelgroep bestaat niet alleen uit de nabestaanden eerste graad (kinderen, ouders en geregistreerde partners die volgens de wet verantwoordelijk zijn voor de lijkbezorging) die gedupeerd kunnen worden door verkeerde keuzes en informatie. Het gaat om zussen/broers, kleinkinderen, neven en nichten, mantelzorgers, geliefden, vrienden, burens, en goedwillende derden die uit onwetendheid in de rol worden gedwongen van opdrachtgever schap en het afhandelen van de financiën. We merkten op dat de meeste meldingen komen van organisaties die in direct contact staan met stervenden (zoals: palliatieve thuiszorg, vrijwilligers terminale zorg of geestelijk verzorgers). Daarom moet in de toekomst de nadruk liggen op het geven van voorlichting aan dit soort organisaties als uitbreiding van het speurnetwerk.

Op de vraag of er behoefte is aan de activiteiten van SamSam is duidelijk dat het speurnetwerk opgelucht is en goed gebruikt maakt van de mogelijkheid door te kunnen verwijzen naar SamSam. SamSam heeft geen onderzoek gedaan bij de doelgroep naar het effect van de activiteiten van de coaches. Dit is meer een actiepunt voor over een jaar of twee. Heel subjectief is wel te stellen dat er vanuit de doelgroep een enorme dankbaarheid uitgaat. Om twee redenen: de coach is meteen stand-by wanneer informatie nodig is in een voor nabestaanden verwarrende periode en de coach staat belangeloos naast de mensen.

Is er draagvlak voor de activiteiten van SamSam ?

SamSam sluit aan bij een maatschappelijke beweging. Opstap van deze beweging is het ambtelijk onderzoek van Doodgewoon in Den Haag uit 2012. Hieruit blijkt dat meer mensen eigen regie willen over hun eigen levenseinde, maar dat dit wordt bemoeilijk door een informatiekloof. Het veld van organisaties is versnipperd en werkt slecht samen, wat de voorlichting aan de burger niet ten goede komt.

Teamleider Netwerk Palliatieve Zorg Rotterdam Ommoord: "..... vooral de groep mantelzorgers moet makkelijk informatie moeten kunnen vinden en kunnen doorgeven. Je kunt als dienstverlener zelf vaak niet doorverwijzen. Organisaties zijn niet op de hoogte van elkaars bestaan. Je voelt je dan machteloos omdat je niets kunt betekenen. Het gaat dan om mensen die ernstig ziek zijn geworden of om mensen die ondersteuning nodig hebben bij rouwverwerking. Soms komt naar boven dat het in de zorg voorkomt dat mensen niets hebben geregeld. Dan mis je een netwerk waar je mee kunt samenwerken. Een sociale kaart rond doodgaan zou handig zijn. Het is nu een oerwoud".

Behalve de informatiekloof en de versnippering in het veld van organisaties is de verarming in de samenleving nog steeds actueel. In het AD van 27 maart 2015¹ wordt gemeld dat landelijk een groeiende groep 50-plussers

¹ <http://www.ad.nl/ad/nl/1012/Nederland/article/detail/3929449/2015/03/27/Groeiende-groep-50-plussers-komt-geld-tekort.dhtml>

geld tekort komt. In het AD van 2 april 2015² wordt gemeld dat er vanuit de Rotterdamse overheid minder ondersteuning is voor de minima. Beide artikelen geven informatie over de groep mensen met een smalle beurs die voor de uitvaart van hun ouders komt te staan.

Een ambtelijk onderzoek uit 2014 voor gebied Prins Alexander meldt dat één op de zes huishoudens moeite heeft rond te komen. Met twintig sterfgevallen per week in gebied Prins Alexander, geeft dat minimaal drie huishoudens per week met die door een overlijden financieel in de problemen komen.

Maatschappelijk werkster: “.....mensen komen pas als er al van alles mis is gegaan. De behoefte aan voorlichting is groot. Er zou een naslagwerk moeten zijn op alle gebieden: emotioneel, financieel, praktische nazorg, waar je op moet letten zodat je je niet in de vingers snijdt....”

Dus het thema is duidelijk. Er is een informatiekloof en het veld van organisaties op het gebied van dood werkt slecht samen. Dit komt iemand met een smalle beurs niet ten goede bij een overlijden. Maar heeft SamSam draagvlak genoeg om een verschil te kunnen maken?

Na weken van netwerken in de laatste maanden van 2013 heeft SamSam het initiatief genomen om in november 2013 een informatiebijeenkomst te organiseren in gebied Prins Alexander – Rotterdam.

Ten eerste voor onderlinge kennismaking van het netwerk van organisaties in het veld van welzijn, zorg en uitvaren. Voor de bijeenkomst zijn organisaties uitgenodigd die iets doen op het gebied van sterven, rouw en uitvaren. Als de organisaties elkaar kennen, is het mogelijk om informatie uit te wisselen. De organisaties bij elkaar brengen is een voorwaarde voor effectieve voorlichting over het onderdeel van het leven waarvan iedereen weet dat hij of zij mee te maken krijgt. Waar niettemin een enorm taboe op rust: de dood en het – vaak moeilijke - stervensproces dat er aan vooraf gaat. In wijkgebouw de Kristal in Nesselande-Rotterdam presenteerden zo'n vijftientig organisaties zich twee keer met hun visie op sterven, uitvaren en rouwen (november 2013 en november 2014).

Ten tweede voor mensen die laagdrempelig informatie willen rondom dood. Per bijeenkomst waren honderdvijftientig bezoekers (totaal bereik in november 2013 en november 2014 van tweehonderdvijftig bezoekers). De sfeer was rustig en open. Voor alle programmaonderdelen was belangstelling, de lezingen en workshops voorzagen duidelijk in een behoefte. Opvallend was dat vrijwel alle bezoekers de hele middag bleven. Een bezoeker vertelt dat ze de middag als warm, rustig en liefdevol ervaart. 'Er is een hele mooie sfeer, geen taboesfeer zo.' Dat is nodig om over dood te kunnen denken. Uiteindelijk kun je dan over je angst heenkomen en zonder angst begrijpen dat de dood bij het leven hoort. Om een gesprek over de dood op gang te brengen is gekozen voor een lichte aanpak, los van de gevestigde uitvaart wereld. Veel vragen van bezoekers gaan over regelgeving rondom uitvaarten, bijvoorbeeld wie is verantwoordelijk voor een uitvaart volgens de wet op de lijkbezorging, is een uitvaartondernemer verplicht? Moet je in een kist? Mag je een uitvaart organiseren, zonder dat je de nabestaande bent?

Voorafgaande aan de informatiebijeenkomsten organiseerde SamSam met Buurtwerk twee netwerkbijeenkomsten. De vijftientig deelnemende organisaties zijn blij met en ondersteunen het initiatief van SamSam om bijeenkomsten te houden voor ontmoeting, inspiratie en initiëren van samenwerking om zodoende elkaar te kunnen versterken in de dienstverlening naar de doelgroep.

Nazorg medewerker CVU-Yarden: “Extra steun bij rouw kan alleen adequaat gegeven worden als organisaties elkaar goed kennen en de initiatieven in Rotterdam op het gebied van rouwverwerking uitwisselen. Op deze manier kun je mensen met hun pijn snel doorverwijzen”.

² <http://www.ad.nl/ad/nl/1038/Rotterdam/article/detail/3942016/2015/04/02/Rotterdam-wordt-strenger-voor-minima.dhtml>

Het geeft de mogelijkheid een constructieve keten van organisaties te laten ontstaan die iets doen op het gebied van sterven, afscheid en zorg daarna met als doel het overbruggen van de informatiekloof. Bijvoorbeeld over de helderheid van protocollen bij sterven in verpleeg-, verzorgings- en ziekenhuizen. Er is ook behoefte aan praktische informatie, bijvoorbeeld over erfrecht en over de taken die nabestaanden mogen vervullen bij het verzorgen van de uitvaart.

Bovenbeschreven twee netwerkbijeenkomsten monden uit in de opzet van het Netwerk Welzijn, Zorg en Uitvaren Prins Alexander (Netwerk WZU).

Inmiddels groeit het werkgebied van SamSam uit van gebied Prins Alexander naar meer stedelijk en omgeving. In Delft is SamSam met een eigen projectleider aan de slag. In Den Haag is via de organisatie Stad en Kerk door SamSam in 2014 twee informatiebijeenkomsten gehouden: één voor organisaties en één aan de doelgroep zelf.

Dus:

SamSam heeft verschil gemaakt door – met succes – het initiatief te nemen voor samenwerking in de vorm van de opzet van het Netwerk WZU en als gezamenlijke actie laagdrempelig informatie over de dood aan te bieden in een buurthuis. Binnen enkele maanden ontstond vanuit het veld van organisaties nog meer belangstelling en de wil om aan te haken.

Een samenwerkend veld van organisaties die iets doen op het gebied van sterven, afscheid en zorg daarna geeft antwoord hoe de informatiekloof te overbruggen tussen burgers en organisaties. Daarnaast geeft het een oplossing voor het versnipperde veld van organisaties door de opzet van een constructief samenwerkende keten. Gedeelde visie is (netwerkbijeenkomst 27 maart 2014) om met elkaar een constructieve keten van samenwerking te ontwikkelen waarin ruimte is voor ontmoeting en het uitwisselen en delen van kennis (via een sociale uitvaartkaart). Het doel hiervan is elkaars dienstverlening te versterken naar de doelgroep toe. Het komt vooral ten goede aan de drie kwetsbare groepen: mantelzorgers, de geïsoleerde buur en mensen met een smalle beurs. Als de deskundigheid gecombineerd wordt, kan er uitwisseling van informatie plaatsvinden.

Het onderwerp waar SamSam het verschil in wil maken, roept veel emotie op en is iets waar alle betrokkenen vanuit persoonlijke ervaring in deel willen nemen. Dat zorgt ervoor dat bedrijven, professionals en zelfstandigen bereid zijn risico te lopen op inkomsten en ook dat expertise en uren als schenking gedaan worden aan activiteiten. Het opzetten van een ondersteunend platform en het samenwerkingsverband Netwerk WZU heeft voor SamSam een aantal bijdragen opgeleverd in de ontstane activiteiten en daarmee inkomsten.

Samenvatting met conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Er is behoefte aan de activiteiten van SamSam bij de doelgroep. Het speurnetwerk is opgelucht en maakt goed gebruik van de mogelijkheid door te verwijzen naar SamSam. Meldingen van nabestaanden met een smalle beurs worden doorgegeven en er is vijftien keer gevraagd om voorlichting te geven bij een organisatie. Als gevolg van de voorlichting hebben de coaches achttien huiskamers bezocht om mensen te informeren over regelgeving en valkuilen bij het overlijden van een geliefde. Er is geen onderzoek gedaan bij de doelgroep naar het effect van de activiteiten van de coaches. Dit is meer een actiepoint voor over een jaar of twee. Heel subjectief is wel te stellen dat er vanuit de doelgroep een enorme dankbaarheid uitgaat. Om twee redenen: de coach is meteen stand-by wanneer informatie nodig is in een voor nabestaanden verwarrende periode en de coach staat belangeloos naast de mensen.

Er is draagvlak voor de activiteiten van SamSam in het veld van maatschappelijke organisaties. SamSam heeft – met succes – het initiatief genomen voor samenwerking met organisaties die iets doen op het gebied van sterven, afscheid en zorg daarna. Binnen enkele maanden ontstond vanuit het veld van organisaties belangstelling en de wil om aan te haken.

SamSam wordt ondersteund door een platform³ van organisaties met deskundigen voor de opzet van SamSam. En daarnaast is door de projectleider gewerkt aan een samenwerkingsverband van organisaties uit welzijn, zorg en uitvaartwereld, het Netwerk WZU Prins Alexander⁴. Door Netwerk WZU is twee keer een netwerkbijeenkomst georganiseerd en gezamenlijk zijn er twee grote informatiebijeenkomsten georganiseerd voor de doelgroep.

Het onderwerp waar SamSam het verschil in wil maken, roept veel emotie op en is iets waar alle betrokkenen vanuit persoonlijke ervaring in deel willen nemen. Dat zorgt ervoor dat bedrijven, professionals en zelfstandigen bereid zijn risico te lopen op inkomsten en ook dat expertise en uren als schenking gedaan worden aan activiteiten. Het opzetten van een ondersteunend platform en het samenwerkingsverband Netwerk WZU heeft voor SamSam een aantal bijdragen opgeleverd in de ontstane activiteiten en daarmee inkomsten.

In de afgelopen twee jaar is veel opgebouwd:

- Inzicht in lopende praktijk in de commerciële uitvaartwereld verkregen
- In 2014 netwerk opgezet van maatschappelijke organisaties
- Kennis opgebouwd rond; emotie/taboe; mechanismes rond overlijden
- Kennis opgebouwd rond regelgeving, wettelijk kader
- Op basis van kennis scholing opgezet
- Zichtbaar als specialist/coördinator binnen het netwerk
- Via netwerk in contact gekomen met de doelgroep

Daarmee is SamSam van een idee uitgegroeid naar een organisatie met een netwerk in Rotterdam, Delft en Capelle aan de IJssel. In het jaarplan 2015-2016 laten we zien hoe we willen gaan groeien in organisatie, kennis en werkgebieden.

³ Ondersteunend platform van SamSam: daarin vertegenwoordigd zijn organisaties uit gebied Prins Alexander Rotterdam die een link hebben met de doelgroep van SamSam, zoals pastoraal werk, maatschappelijk werk, sociaal-cultureel werk en ook een ondersteuner vanuit de gemeente, een jurist, een notaris en een uitvaartondernemer

⁴ Netwerk WZU bestaat nu uit vijfentwintig organisaties.

Aanbevelingen

Voorzichtige analyse met behulp van dit verslag geeft een aantal punten met wat vorig jaar heeft gewerkt en een aantal aandachtspunten voor de toekomst. Natuurlijk moet in eerste instantie het bestuur en ondersteunend platform inzetten op het afronden van het juridisch kader, het doorontwikkeling van de methodiek en aandacht geven aan de voortgang van deskundigheidsbevordering van de coaches. Waarna in oktober weer een evaluatiemoment volgt.

Hieronder de aanbevelingen die we in het jaarplan 2015-2016 van SamSam Uitvaartcoaching zullen inbedden:

- Om de doelgroep te bereiken moet rekening gehouden worden met het feit dat door het taboe van de dood en van armoede er niet graag over gesproken wordt bij activiteiten vanuit bijvoorbeeld welzijnsorganisaties. Een laagdrempelig aangeboden informatiebijeenkomst in een buurthuis over sterven, afscheid en zorg helpt mensen over de brug.
- We merken op dat de meeste meldingen komen van organisaties die in direct contact staan met stervenden (zoals: palliatieve thuiszorg, vrijwilligers terminale zorg of geestelijk verzorgers). Daarom moet in de toekomst de nadruk liggen op het geven van voorlichting aan dit soort organisaties als uitbreiding van het speurnetwerk.
- De publiciteit over acties van SamSam is het afgelopen jaar al improviserend verlopen. Komend jaar wordt een communicatieplan geschreven als onderlegger voor PR, voorlichting en publiciteit.
- Samenwerking werkt. Het opzetten van een ondersteunend platform en het samenwerkingsverband Netwerk WZU heeft voor SamSam een aantal bijdragen opgeleverd in de ontstane activiteiten en daarmee inkomsten. Het is belangrijk in dit netwerk te blijven investeren.
- Een instrument waar behoefte aan is in het Netwerk WZU, is de in concept aanwezige sociale uitvaartkaart van SamSam Uitvaartcoaching.
- In Delft moet buiten het bestaande netwerk worden opgebouwd.
- Het geheel aan actie van de coaches van SamSam benoemen we niet meer “per uitvaart”, dat leidt tot verwarring. Een melding uit het speurnetwerk leidt namelijk niet altijd tot bijvoorbeeld het bijwonen van de dag van de uitvaart. We gebruiken daarom voortaan de term “per melding”.
- 2015 is - met het afronden van dit verslag - al ruim begonnen. Tien mensen volgen op dit moment de in 2014 ontwikkelde scholing van SamSam. Verheugend is dat halverwege dit jaar een vaste groep opgeleide coaches start in Rotterdam.