

Een
goed
afscheid
helpt je
verder

Yarden Merkpaspoort



Sterke merken hebben een verhaal

Dit is dat van ons

Je werkt bij een organisatie die niet zomaar is ontstaan. Yarden heeft een geschiedenis die is gebaseerd op unieke idealen. Wij zijn een maatschappelijk betrokken onderneming die het eigendom is van een vereniging.

Samen staan we sterk. Vanuit die gedachte zorgen we dat elke klant een waardig en persoonlijk afscheid krijgt. En ondersteunen we de nabestaanden bij de verwerking van hun verlies. Dat doen we als medewerker én als vrijwilliger. Door mensen goed voor te lichten en door uitvaarten bereikbaar te maken.

Wij hebben een eigen manier van werken, waarbij we allemaal dezelfde waarden uitdragen. In dit merkpaspoort lees je welke waarden dat zijn en hoe wij ons onderscheiden van anderen. Wij vinden het belangrijk dat jij dit document hebt, en leest. Het helpt je om ons unieke verhaal verder te vertellen. Jij bent immers onze belangrijkste ambassadeur.

Vereniging in hart en nieren

In 1919 werd de AVVL opgericht, de Arbeiders Vereniging Voor Lijkverbranding. Destijds was cremieren kostbaar en verboden, maar voor leden van de vereniging werd het mogelijk, mede dankzij een betaalbare verzekering.

In 2001 kwam er een fusie met de Nederlandse Uitvaart- en Verzekerings Associatie. De NUVA ging uit van dezelfde gedachte als de AVVL: er met elkaar voor elkaar zijn. Samen werden ze Yarden, de vereniging die zorgt dat elk lid een waardig en persoonlijk afscheid krijgt.

Wie zich bij Yarden verzekert, is hiermee ook lid van de Yarden vereniging en krijgt een stem die wordt gehoord. De winst die wij maken komt ten





goede aan onze doelstellingen zodat zoveel mogelijk mensen profijt hebben van onze kennis en inspanningen.

De vereniging is de drijvende kracht achter de voorlichting. In nauwe samenwerking met zorg-, welzijns- en onderwijsorganisaties organiseren de vrijwilligers bijeenkomsten over soms taboedoorbrekende thema's, zoals afscheid nemen na een niet-natuurlijke dood, kinderen en de dood, of het vormgeven van een uitvaart. Met deze activiteiten wil Yarden bewustwording over leven, dood en afscheid bevorderen.

Wij zien onszelf als een sociale onderneming: maatschappelijk betrokken en van toegevoegde waarde voor de samenleving. Het financiële belang is hieraan ondergeschikt. Onze dienstverlening is niet in geld uit te drukken: wij zien het als onze maatschappelijke taak om mensen te helpen op een kwetsbaar moment in hun leven. Door ze voor, tijdens en na het afscheid te ondersteunen, helpen wij ze verder.



O nze visie

(onze kijk op de wereld)



Een goed afscheid helpt je verder als je -uit welke cultuur dan ook- bent voorbereid op het levenseinde en de uitvaart volledig recht doet aan jouw wensen en de nabestaanden tot steun is in de verwerking van hun verlies.

Elk merk, iedere organisatie heeft een reden van bestaan. Iets waarin je gelooft en al je activiteiten op baseert. Wij denken dat een goede voorbereiding op het levenseinde en een waardig afscheid nabestaanden helpen bij de verwerking van hun verlies.



Een goed afscheid duurt langer dan de periode waarin overlijden en begrafenis of crematie plaatsvinden. Hoe lang het duurt, is voor iedereen verschillend. Belangrijk is dat het goed wordt afgesloten, bijvoorbeeld met behulp van een herinneringsceremonie of de juiste begeleiding.

En, wanneer is een afscheid goed? De een voelt zich prettig als hij of zij nauw wordt betrokken bij de voorbereiding van de uitvaart. Een ander vindt troost als hij kan terugkijken op een goedbezochte plechtigheid.

Bij Yarden staan de wensen van overledene en nabestaanden centraal. Ook de wensen van mensen met een niet-Nederlandse afkomst. We houden rekening met ieders culturele achtergrond en doen er alles aan om onze klanten vanaf het eerste contact volledig bij te staan, zo lang als nodig is. Want wij denken dat een betekenisvol afscheid de eerste stap is in het rouwproces.



O nze missie

(welke rol willen wij spelen in het leven van onze klanten)

Vanuit haar maatschappelijke functie maakt Yarden -rekening houdend met ieders cultuur, religie en achtergrond- een goed en waardig afscheid van het leven voor iedereen bereikbaar.

Dit is wat wij met z'n allen elke dag voor onze klanten doen.

We sluiten verzekeringen af, waarbij we meedenken over kosten nu en wensen straks. We luisteren naar terminaal zieken. We helpen nabestaanden kiezen tussen begraven en cremen. We kijken of we met een klein budget toch nog een koffiemoment kunnen organiseren. We vangen kinderen op die niet bij hun overleden moeder naar binnen durven. We laten een achtjarige in de rouwauto meerijden, dichtbij opa.

We bereiden voor, praten na en blikken terug, samen met iedereen die daar behoefte aan heeft. Want wij zien het als onze maatschappelijke taak om een waardig en betaalbaar afscheid van het leven bereikbaar te maken voor iedereen, ongeacht zijn of haar culturele achtergrond.



E

xterne waarden

*(onze mentaliteit,
hoe pakken wij de zaken aan)*

persoonlijker, helpend en inspirerend

Dit zegt iets over ons karakter. Over hoe wij als organisatie denken en doen.

Eigenlijk dekt bij ons geen enkel woord de lading. Want hoe persoonlijk, helpend en inspirerend kan iemand zijn? Wij komen binnen bij mensen die op hun kwetsbaarst zijn en moeten hen in enkele dagen leren kennen, ondersteunen en activeren. We sturen waar het gewenst is en laten los waar het kan. We tonen respect, leven ons in en handelen professioneel. Onze bevologenheid maakt ons creatief en voor even zijn wij het hoofd en de handen van onze klant. Wij doen alles voor een goed afscheid. We zijn respectvol, warm en gepast nabij.



Persoonlijker:

wij hebben een groot inlevingsvermogen. Als geen ander zijn wij in staat om in de huid van onze klanten te kruipen en te doorgronden welke wensen zij hebben. Zo weten wij dat ene afscheid telkens weer precies goed te maken.

Helpend:

wij zorgen graag. Wij zijn warm en begripvol voor iedereen en helpen onze klanten bij het verwoorden en verwezenlijken van hun wensen. Met respect en op gepaste afstand.

Inspirerend:

wij durven buiten de gebaande paden te treden en mensen op ideeën te brengen. Wij zijn pas tevreden als een afscheid persoonlijk is en de nabestaanden troost biedt, en een mooie herinnering is voor altijd.



‘ Moeder, kinderen en kleinkinderen samen met vader in een uitvaartbus langs dierbare plekjes. In een persoonlijk gesprek met de familie had ik deze wens op papier gezet. Toen de bus na drie kwartier bij het crematorium arriveerden, wilde de familie de plechtigheid overslaan. Het afscheid van vader was onvergetelijk geweest.’

‘ Ik tilde het jongetje op, zette hem op mijn arm en zei in de microfoon: “Zo, nu heb jij de kans om je verhaal te doen.”

‘ Ik zag een intens verdrietige kleindochter knutselen en stelde haar voor om een tijdelijke steen te maken voor het graf van opa. Dat liet ze zich geen twee keer zeggen, en op de dag van de begrafenis stond er een houten wolk op een glanzend gelakt paaltje. Met een trots meisje ernaast.’



D

e merkbelofte van Yarden

(onze belofte aan de klant)

Yarden biedt een optimaal afscheid

Yarden biedt haar klanten het best denkbare afscheid, waarbij zij mogen rekenen op een bevlogen inzet, uiterste betrokkenheid en warme, persoonlijk aandacht. Door voorlichting en het organiseren van allerlei activiteiten bevordert Yarden bewustwording over leven, dood en afscheid.

Met deze belofte zetten wij onszelf neer als dé afscheidspecialist van Nederland. Wij werken volgens het principe 'met elkaar, voor elkaar'.



O nze interne waarden

(ons gedrag)

professioneel, betrokken, waardetoevoegend

Hiermee spreken wij met elkaar af hoe ieder van ons de missie van Yarden kan uitdragen.

Professioneel:

Wij oefenen niet zomaar een beroep uit. Ons vak is er een van uitersten. We staan mensen bij die net een dierbare hebben verloren, iets dat ons ook persoonlijk raakt. Maar we werken ook planmatig aan het waarmaken van alles wat we - jij persoonlijk en Yarden als organisatie - beloven.





Waardetoevoegend:

Wij komen met antwoorden op vragen die nog niet zijn gesteld en zetten voor elke klant een stapje meer dan strikt noodzakelijk. Door dat stapje extra zorgen we dat het afscheid echt goed is, zodat het mensen verder helpt in de verwerking van hun verlies. Wij stellen ons flexibel op en zijn zo creatief dat we voor iedereen een goed en waardig afscheid kunnen realiseren, waarbij we alert zijn op mogelijke verbeteringen in de toekomst.

Betrokken:

Wij zijn er voor de klant en we zijn ons bewust van alles wat we zeggen en doen. We helpen elkaar en vragen om hulp als het nodig is. Ervaringen van anderen nemen we mee in ons dagelijkse werk. Een uitvaart kun je immers maar een keer goed doen, dat weten wij als geen ander.





Yarden, dat zijn wij

Alles wat je in dit boekje hebt gelezen zal je bekend voorkomen. Jij bent immers Yarden. Als medewerker en als vrijwilliger. Elke dag weer, zelfs als je niet aan het werk bent. Maar hoe vertel je anderen in heldere bewoordingen waar Yarden voor staat? Wij doen het zo:

Waarom wij doen wat we doen:

wij geloven dat een goed afscheid mensen verder helpt. Dus daar zorgen wij voor.

Hoe wij doen wat we doen:

wij zijn een sociale onderneming. Vanuit die basis helpen wij onze klanten bij het afscheid nemen van hun dierbaren. Wij zijn er *met elkaar, voor elkaar*.



Wat wij doen:

wij verlenen diensten voor, tijdens en na het afscheid. We geven voorlichting, helpen, inspireren, organiseren, verzorgen en begeleiden.

Wat ons onderscheidt van anderen:

we werken vanuit onze passie en zorgen voor het meest optimale afscheid. We vinden dat wij geen fouten mogen maken.

Wij maken afscheid nemen bereikbaar voor iedereen, met verzekeringen, en door te werken zonder winstbejag.

Als organisatie hebben wij een energieke kijk op het leven. Dit maakt onze benadering persoonlijker en inspirerend. Wij zijn *gepast nabij*.



YARDEN