

Extra ondersteuning noodzakelijk voor uitvaartmedewerkers in coronatijden

Uitvaartspecialist DELA voerde onderzoek naar mentaal welzijn van uitvaartmedewerkers

ANTWERPEN, 26 oktober 2020 – Afscheid nemen in tijden van corona. Slechts enkele mensen mochten aanwezig zijn op de uitvaart en elkaar fysiek troosten of aanraken mocht niet. Dit leverde schrijnende taferelen op waarvan nu al geweten is dat de impact ervan op het rouwproces groot is. Maar hoe zit het met de impact op uitvaartmedewerkers? Wat doet het met je als je niet het afscheid kan geven dat mensen voor ogen hadden? Of als je mensen die elkaar willen knuffelen en troosten moet aanmanen om afstand te bewaren?

Er zijn diverse studies over de impact op zorgverleners zoals verplegend personeel, maar over de impact op uitvaartmedewerkers was toch hiertoe nog niets bekend. Aangezien DELA veel belang hecht aan het welzijn van haar medewerkers vond de uitvaartspecialist het belangrijk om meer inzicht te krijgen in de gevolgen van de coronacrisis op de mentale gezondheid van haar uitvaartmedewerkers. Daarom organiseerde DELA in samenwerking met de groep Mental Health and Wellbeing van de VUB een onderzoek¹. Voor het eerst in België werd via wetenschappelijk onderzoek bij uitvaartmedewerkers gepolst naar hun gemoedstoestand. Honderden uitvaartmedewerkers kregen eind april een eerste vragenlijst. Begin juni, toen de eerste golf stilaan uitdeinde, werd de vragenlijst opnieuw gestuurd. Het onderzoek toont aan dat medewerkers met een zware belasting te maken kregen tijdens de crisissituatie en dat een risico op burn-out wel degelijk aanwezig was, ook al bleven ze veel voldoening halen uit hun job.



In de frontlinie

COVID-19 zorgde tot op heden al voor meer dan 10.000 overlijdens in België. Het was een erg zware periode voor het zorgpersoneel, en de uitvaartsector was hierbij geen uitzondering.

“Uitvaartmedewerkers stonden maandenlang in de frontlinie, met alle risico’s van dien. Het beperkt aantal mensen op de uitvaart en de fysieke afstand die door de coronamaatregelen golden waardoor rouwende mensen mekaar niet eens konden vastpakken, was schrijnend.”, zegt Marysia Kluppels, woordvoerder uitvaartspecialist DELA. “Ondanks de afstandsregels en vele andere beperkingen hebben de uitvaartondernemers zich tot het uiterste ingezet om toch een mooi afscheid te verzorgen, en dat vergde heel wat creativiteit. Zo maakte de begrafenisondernemer waar mogelijk met de ceremoniewagen een omweg langs het huis van de overledene. Zo konden burens, kennissen en families ook afscheid nemen. Aangezien bloemenwinkels gesloten waren konden er geen bloemen besteld worden, niettegenstaande probeerde men toch de kist/urne van een bloemetje te voorzien.

De uitzonderlijke omstandigheden en de enorme drukte waren zeer belastend voor de medewerkers, die stress en angst ervoerden. Vanuit bezorgdheid besloot DELA onderzoek te doen naar de impact



van de coronacrisis op het mentale welzijn van haar uitvaartmedewerkers. De inzichten zijn belangrijk om uitvaartmedewerkers nog beter te kunnen ondersteunen.

Voldoening halen uit de job zorgt voor mentale weerbaarheid

Uit het onderzoek komt naar voren dat uitvaartmedewerkers een hoog niveau van *compassion satisfaction* vertonen. Deze term drukt de voldoening uit die iemand kan beleven door het helpen van anderen en door een positief verschil te maken voor de maatschappij. Bij 69 procent van de medewerkers lag dit extreem hoog bij de eerste meting. Maar ook bij de tweede meting lag de *compassion satisfaction* bij 54 procent van de medewerkers nog steeds in de allerhoogste scoreschaal².

“Over het algemeen weten we dat bij beroepen uit de verzorgende sector, zoals verplegend personeel, de voldoening vaak hoger is in crisistoestanden. Hetzelfde geldt voor uitvaartmedewerkers”, zegt Roel Van Overmeire, onderzoeker bij de groep Mental Health and Wellbeing (MENT) van de VUB. *“Naarmate de intensiteit van het werk afneemt, zakt dit cijfer dan weer, wat uiteraard niet wil zeggen dat er geen inzet en betrokkenheid meer is, dat staat daar los van.”*

Naast de hoge mate van *compassion satisfaction*, zorgde de coronacrisis ook voor vermoeidheid bij de uitvaartmedewerkers: zowel op fysiek als op mentaal vlak. Tijdens de eerste meting van het onderzoek bleek dat 19 procent van de ondervraagden in de gevarezone voor een burn-out verkeerde. Na de coronapieak steeg dit naar 45 procent. Omdat het percentage van medewerkers met een verhoogd stressgehalte afnam (van 73 procent bij de eerste naar 50 procent bij de tweede meting), moesten er wel andere factoren dan stress een rol spelen bij deze stijging. Een verklaring bleek te liggen in de schrijnende situaties die de medewerkers meemaakten. Het feit dat ze door de maatregelen voor de nabestaanden niet het passende of het gewenste afscheidsmoment konden organiseren hebben ze zich persoonlijk erg aangetrokken. Gelukkig lag ook bij de tweede meting de *compassion satisfaction* nog hoog bij de medewerkers, wat voor een balans zorgt en burn-outs kan afwenden. Het ziekteverzuim onder de medewerkers lag na de eerste coronagolf dan ook zeer laag.

Erkenning van uitvaartzorg als onderdeel van de zorgsector

Voor uitvaartmedewerkers is de dankbaarheid van de families de mooiste beloning en motivatie, ook in moeilijke omstandigheden. Vanuit DELA zelf werd het nodige gedaan om de situatie zo draaglijk mogelijk te maken. Via diverse interne acties werd er erkenning geboden en waardering uitgesproken. De administratieve lasten werden zo veel mogelijk tot een minimum beperkt en wie dat wilde kon beroep doen op psychologen of traumaspecialisten. *“Met dit onderzoek willen we erop wijzen dat de mentale en fysieke belasting in de uitvaartzorgsector niet te onderschatten valt. Informeel wordt door de overheid, expertgroepen en Sciensano wel erkend dat het niet onterecht zou zijn om uitvaartzorg ook onder de categorie van de zorgsector te plaatsen, maar concrete en formele stappen blijven uit. Daardoor kwam de uitvaartzorgsector, ondanks het grote besmettingsrisico tijdens de crisis, door de overheid niet in aanmerking voor extra beschermingsmateriaal terwijl dit amper nog te vinden was. Daarnaast komt uitvaartzorg voorlopig ook niet in aanmerking om samen met de zorgsector en risicogroepen als eerste mee gevaccineerd te worden. Een formele erkenning door de overheid van uitvaartzorg als onderdeel van de zorgsector is dan ook belangrijk,”* besluit Kluppels.

¹ Samen met de VUB werden voor het onderzoek 287 medewerkers van DELA ondervraagd. DELA wenst professor Johan Bilsen en Roel Van Overmeire van de Onderzoeksgroep Mental Health and Wellbeing (MENT) te bedanken voor hun medewerking.

² Meting op basis van de PROQOL-schaal (Professional Quality of Life Scale): de hoogste scoreschaal komt overeen met 42 punten of meer.

Over DELA

DELA staat voor “Draagt Elkanders Lasten” en is gespecialiseerd in alles wat van ver of dichtbij te maken heeft met afscheid. DELA ontzorgt mensen op één van de moeilijkste momenten van hun leven: het afscheid van een dierbare. Onze organisatie bestaat reeds meer dan 80 jaar en is sinds 1989 aanwezig in België, waar ze bijna 800 medewerkers telt die helpen vóór, tijdens en na een uitvaart. DELA is vooral gekend als uitvaartverzekeraar, maar heeft ook een 60-tal hooggekwalificeerde uitvaartcentra op meer dan 110 locaties in België, 4 crematoria en een repatriëringscentrum op de luchthaven van Zaventem. Bovendien staan 25 consultants nabestaandenzorg dagelijks klaar om de nabestaanden na de uitvaart te helpen met praktische en

DELA

administratieve besloemeringen. DELA doet ongeveer 80% van de repatrieringen en begraaft 1 op de 10 Belgen. DELA staat er dan ook om gekend dé uitvaartspecialist van België te zijn. Vanuit haar sociale betrokkenheid richtte DELA het DELAfonds op, dat initiatieven steunt die het moeilijke moment rondom het afscheid draaglijker willen maken.