



Ilse Hendriks en vader Jan © Femke van Houts Fotografie

## Help, mijn klant heeft dementie!

Veel bedrijven weten nog niet hoe ze [om moeten gaan](#) met mensen met dementie. Daarom start vandaag een campagne om dat te verbeteren. Ilse Hendriks weet uit eigen ervaring hoe belangrijk dat is. Zij heeft een dementievriendelijke uitvaartonderneming.

Tonny van der Mee 13-05-19, 10:13

### Hij begon te huilen en zei: ‘Annie, deze is voor jou’

Ilse Hendriks

Ilse Hendriks (43) krijgt nog steeds kippenvel bij het filmpje. Haar vader Jan (83) staat met zijn handen gevouwen in een bomvolle kerk, en zingt uit volle borst het Ave Maria, als eerbetoon aan zijn overleden vrouw Annie (77). Wie hem niet kent, zou niet weten dat daar een man met Alzheimer staat. Maar Jan zingt het lied, zonder hapering, in één ruk uit.

„De uitvaart was verdrietig en verwarrend voor hem”, vertelt Hendriks. „Toen hij de kerk binnenkwam, wist hij niet wat er aan de hand was. Hij lachte op verkeerde momenten en toen de pastoor aankondigde dat hij zou gaan zingen, zei hij: ‘wát ga ik doen?’”

Maar als de gitarist de eerste twee noten inzet, ziet Hendriks de lege blik in de ogen van haar vader veranderen. Hij gaat rechtop staan en begint te zingen. „Zo mooi, zo vol. Toen hij na afloop een staande ovatie kreeg, begon hij te huilen en zei: Annie,

Hendriks heeft geen moment spijt dat ze haar vader de hoofdrol gaf. Ze weet uit eigen ervaring hoe belangrijk het is mensen met dementie te betrekken bij de uitvaart van hun

partner. Daarom stopte ze vorig jaar met haar secretaressebureau en runt sinds dit voorjaar de dementievriendelijke onderneming Vjanova Uitvaartbegeleiding.

## Laatste levensfase

Haar moeder overleed in 2017 aan dementie, na een ziekteproces van vijftien jaar. Daar is ze naar haar vader, die toen al dementeerde, open over geweest. Hij beseftte de ernst niet als de situatie verslechtert, ook niet tijdens de palliatieve sedatie in haar laatste levensfase. „Hij wist niet of ze nog leefde of al was overleden”, vertelt Hendriks. „Als we een paar uur aan haar bed hadden zitten praten en knuffelen, vroeg hij daarna of de rouwkaarten al waren verstuurd. Maar hij zei wel: als mam dood is, kan ik op haar uitvaart Ave Maria zingen.”



2019 Ilse Hendriks en vader Jan. © Femke van Houts Fotografie

Met haar uitvaartonderneming merkt Hendriks dat nabestaanden vaak worstelen met de rol van iemand met dementie als de partner is overleden. Soms worden ze letterlijk van de uitvaart weggehouden. Ook verpleeg- en verzorgingshuizen gaan daar niet altijd goed mee om, ziet Hendriks. „Het is geen onwil. Maar onwetendheid en de angst dat er iets tijdens de plechtigheid mis gaat. Dat iemand niets kan doen of wegloopt. Wat maakt dat uit?”

Haar advies: zorg dat dementerende partners een belangrijke rol krijgen bij de uitvaart van hun dierbaren. „Een lied zingen, de kist beschilderen, een breiwerkje maken. Kijk vooral naar wat ze wèl kunnen. Ze kunnen ook beslissingen nemen. Willen ze een rode of blauwe auto? Wat ze ook kiezen, het is nooit een verkeerde beslissing. Als het echt niet mogelijk is om bij de uitvaart te zijn, kun je ook een kleine herdenking in het verzorgingshuis organiseren.”

# Het is geen onwil, maar onwetendheid en de angst dat er iets tijdens de plechtigheid mis gaat

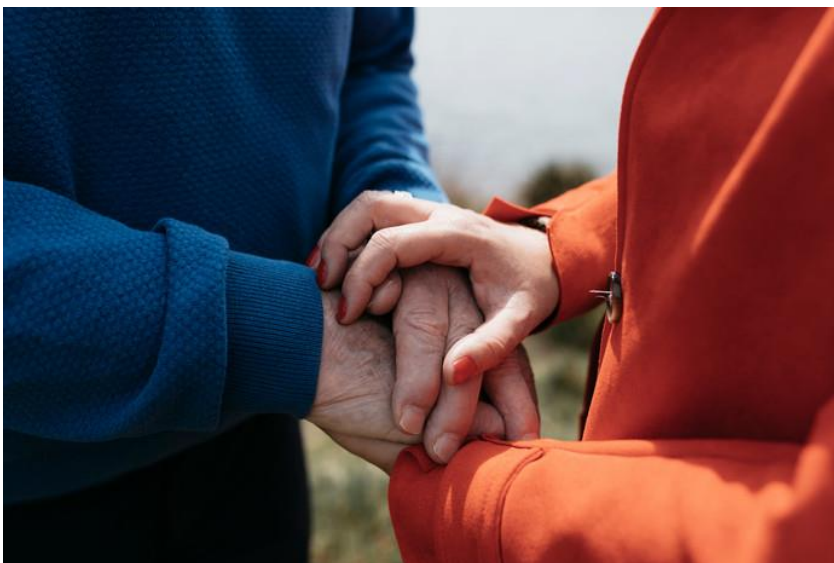
Ilse Hendriks

## Kist

Hendriks adviseert mensen ook om de uitvaart te filmen. En veel foto's te maken, ook van de overledene in de kist, zodat ze de partner later kunnen uitleggen dat hun dierbare is overleden als ze met het gemis geconfronteerd worden. „Toen we na de uitvaart samen in een restaurant gingen eten, vroeg mijn vader opeens: is ons mam nu eigenlijk dood?“, zegt Hendriks.

„Als je iemand die dementeert niet betreft bij de uitvaart van een dierbare, kan dat volgens artsen negatief gedrag versterken. Ze kunnen agressief, opstandig of teruggetrokken zijn. Dat kan onverwerkte rouw zijn.“

Hendriks geeft lezingen over dit onderwerp en heeft de online training van 'Samen dementievriendelijk' – een programma van Alzheimer Nederland, pensioenfonds PGGM en het ministerie van VWS - gedaan. Ze juicht het initiatief toe.



© Femke van Houts

Uit onderzoek van 'Samen dementievriendelijk' onder mantelzorgers blijkt dat 60 procent van de onderzochte beroepsgroepen niet goed weet om te gaan met mensen met dementie. Ze stuiten op veel onbegrip en dat leidt tot ongemakkelijke situaties.

Er valt nog een wereld te winnen, weet Hendriks uit eigen ervaring. Ze stond wel eens bij de kassa met haar moeder die niet meer wist welke boodschappen ze had gedaan, of niet wilde meewerken als ze kleding ging passen.

Of die keer dat ze met haar ouders uit eten zou gaan en ze hen met een taxi liet ophalen. Na twee uur waren ze nog niet in het restaurant. „Bleek dat mijn vader de chauffeur had verteld hoe die moest rijden, zonder dat hij wist waar naartoe. De chauffeur was zo geïrriteerd dat hij ze weer thuis heeft afgezet.“

Haar vader gaat nog wekelijks trouw naar zijn stamkroeg. Daar weten ze dat ze hem na het eerste biertje alleen nog alcoholvrije biertjes mogen schenken. Als hij geld vergeten is, geven ze een rekening mee, die Hendriks dan later betaalt.



## Het levert jaren verdriet op, maar met mijn onderneming hoop ik daar nu iets moois uit te halen

Ilse Hendriks

Hij staat nu op een wachtlijst voor een gesloten afdeling. In zijn kamer hangt een foto van Annie. Daar brandt altijd een lampje. Soms praat hij tegen haar. „Ik vind het mooi dat mijn vader dat lied voor zijn vrouw heeft kunnen zingen. Ik zou het erg vinden als wij hem dat hadden ontnomen”, zegt Hendriks.

„Sommigen vragen zich af waarom je een dementerend iemand in die emotie moet zetten. Maar mijn ouders waren 50 jaar getrouwd. Waarom zou je hem dan van haar weghouden als ze is overleden?”

Hendriks hoop dat veel mensen de campagne steunen, de training volgen en het bewustzijn vergroot. „Er moet iets gebeuren. Gun deze mensen een waardig leven. Ik ben bij dat wij dit met mijn ouders hebben gedaan. Het levert jaren verdriet op, maar met mijn uitvaartonderneming hoop ik daar nu iets moois uit te halen.”

## Portretten

**Yvonne Rooijers (55), zorgkapper bij Qioz ZorgKappers**



Zorgkapper Yvonne Rooijers © Qioz ZorgKappers

## Bij mensen met dementie is het belangrijk geduld te hebben en rustig te praten

Yvonne Rooijers

„Ik werk als zorgkapper in verpleeghuizen en knip mensen met dementie. Ze zitten vaak de hele dag op de afdeling of hun kamer. Een bezoek aan de kapper is voor hun een beleving en een uitje. Ze vinden een praatje of luisterend oor fijn. We praten over gewone, dagelijks dingen of over vroeger. Soms kunnen ze het gesprek niet volgen. Dan weten ze niet meer waar het over gaat, of ze beginnen opeens over iets anders te praten.

„Als ik de klant zelf in de kamer ophaal, hangen daar vaak oude foto's. Die neem ik mee, want dan weet ik hoe hun kapsel vroeger was. Dat probeer ik na te bootsen. Sommige

mensen herkennen hun eigen spiegelbeeld niet. Dan beginnen ze tegen de spiegel te praten, omdat ze denken dat er iemand anders tegenover ze zit.

„Of ze hebben er na twee knipjes geen zin meer in. Dan is het belangrijk om niet aan te dringen en ze gewoon te laten gaan. Ik probeer het op een later moment af te maken. Ik heb een keer een mevrouw op haar kamer geknipt terwijl ze sliep. Soms willen ze ook niet weg of ze vallen tijdens het knippen in slaap. Dat is een goed teken, want dat betekent dat ze ontspannen zijn.”

„Bij mensen met dementie is het belangrijk geduld te hebben en rustig te praten. Je moet ze niet als een klein kind behandelen, maar ze in hun waarde laten. Als ze klaar zijn, pakken ze je blij beet, geven een zoen of vragen bezorgd of ik niet even moet rusten, of dat ze even moeten helpen met vegen. Het is leuk en dankbaar werk.”

### **Daphne Nellensteijn (46), Waterlandse Tandartsen**



Tandarts Daphne Nellensteijn © Waterlandse Tandartsen

### **Als er geen mantelzorger bij is, bedenk ik hoe ik het zelf graag zou willen**

Daphne Nellensteijn (46), Waterlandse Tandartsen

„We zijn een tandartsenpraktijk in een klein dorp. Daardoor hebben we ook een belangrijke maatschappelijke functie. Als een oudere patiënt een rekening niet betaalt, ineens niet op een afspraak komt of het gebit minder goed verzorgd, kunnen dat signalen zijn dat iemand dementeert.

„Als we weten dat iemand dementerend is, zetten we dat in ons systeem. Al onze medewerkers hebben de training ‘GOED omgaan met dementie’ gevolgd. Het is leerzaam om je te verplaatsen in de onzekerheid van iemand die niet altijd meer weet wat er gebeurt en handvatten te hebben hoe je daarmee kunt omgaan.

„Bij sommige dementerende patiënten zetten wij de muziek uit en hangen een kaartje aan de deur, zodat er niemand binnenkomt. Dat kan te onrustig zijn voor hen.

„Soms is het lastig een patiënt te laten meewerken aan een behandeling. Ze begrijpen niet waarom een tand of kies eruit moet. Het kan helpen goed contact te maken, rustig uit te leggen wat ik ga doen, het desnoods te herhalen en te checken of men het begrepen heeft. Het kan lastig zijn een goede behandelkeuze te maken. Geef je iemand nog een uitgebreide, dure behandeling?

„Ik kijk bijvoorbeeld of iemand aanvullend verzekerd is en probeer het simpel en waardig op te lossen. Als er geen mantelzorger bij is, bedenk ik hoe ik het zelf graag zou willen. Ik stuur niemand zonder voortanden de deur uit.

„Daarom is het voor ons belangrijk om te weten wie de contactpersonen of familieleden zijn, zodat we aan de bel kunnen trekken en kunnen overleggen. Soms wordt er iemand gebracht, maar niet meer opgehaald. Het komt voor dat we zelf iemand thuis brengen of dat een van de assistentes een eindje meeloopt. Het zou nuttig kunnen zijn voor meerdere zorginstellingen om een training te volgen.”

### **Moustapha Afkir (34), conciërge Hotel Huis ter Duin**



Hotelconciërge Moustapha Afkir © ruud van der graaf

**Ik heb in de training geleerd dat oogcontact belangrijk is, want dan luisteren mensen naar je. De ziel zit in de ogen**

Moustapha Afkir (34), conciërge Hotel Huis ter Duin ruud van der graaf Hotelconciërge Moustapha Afkir „Onder de gasten die bij ons op bezoek zijn of logeren, zijn ook mensen met dementie. Soms zie je een gast verward rondlopen. Als je niet beter weet, zou je denken: wat een gekke meneer of mevrouw. Dat is natuurlijk niet zo.

„Je herkent gasten met dementie vaak aan een dagelijks vast patroon. Ze lopen hetzelfde rondje door het hotel, vergeten te betalen of willen juist dubbel betalen, of ze stellen steeds

dezelfde vragen. Ik heb meegemaakt dat een gast steeds naar het buitenland wilde bellen, omdat die daar had gewoond, of naar iemand die al was overleden. We gaan dan mee in zijn beleving en bellen het nummer.

„Ik merk dat jongere collega's er soms mee worstelen. Ze schuiven het liever af op collega's met meer ervaring. Zo'n training geeft meer inzicht in daarmee om moet gaan. Ik ben me bewust hoe moeilijk het voor mensen met dementie is om eten of drinken te bestellen.

„Je kunt beter proberen de gast te helpen. Even meelopen, de weg wijzen en kalmeren. Soms kunnen ze bozig reageren, omdat ze het gevoel hebben dat ze niet begrepen worden. Ik heb in de training geleerd dat oogcontact belangrijk is, want dan luisteren mensen naar je. De ziel zit in de ogen.

„Zo'n training is nuttig voor alle beroepsgroepen. Iedereen krijgt ermee te maken en mensen worden op steeds jongere leeftijd met dementie gediagnosticeerd. Van mij mogen ze wel een stapje verder gaan en de training, net als een EHBO-cursus, integreren in de BHV-cursus.”