

Sommige mensen heb je liever niet aan de deur. Vier brengers van slecht nieuws vertellen over de nare kant van hun beroep. Ik loop met een klotegevoel dat tuinpad op.

tekst MERLIJN ENSING en LISANNE VAN SADELHOFF foto's EDDO HARTMANN

# Tranen-trekkers

## ► Wie: Menno de Groot (43) Functie: Directe hulpverlening bij de politie Sinds: 2005

'Er lag een meisje op de grond. 17 jaar, scooter-ongeluk. Haar helm was flink beschadigd, ik zat naast haar en samen wachtten we op de ambulance. 'Wil je aan mijn moeder vertellen dat ik niet meer boos op haar ben?', vroeg ze me. Het meisje was met ruzie van huis vertrokken.

'Een halfuur later stond ik in datzelfde huis, in de gang, om aan haar moeder te vertellen dat haar dochter was overleden. En dat ze niet meer boos was. Mijn motorpak had ik uitgedaan, ik droeg een blouse en een spijkerbroek – dat vind ik respectvoller. Ik kom altijd meteen voor de dag met het slechte nieuws: je moet ze niet de kans geven te denken dat ze de auto verkeerd hebben geparkeerd en de autosleutels al in de hand hebben. Mensen reageren vol ongeloof: weet je wel zeker

dat het mijn dochter is? Ze zit gewoon op school, hoor. Een jongetje was onder een vrachtwagen gekomen. Het was de eerste keer dat hij alleen naar de orthodontist mocht fietsen. 'Was ik maar meegegaan.' Dat was het enige wat die moeder kon zeggen.

'Ja, ik sta daar dan, in die deuropening, met een ongelooflijk rotgevoel. Maar huilen, dat heb ik nog nooit gedaan tijdens mijn werk. Ik zie het brengen van slecht nieuws als het afsluiten van een melding en ik probeer dat zo goed mogelijk te doen. Misschien klinkt het gek, maar ik wil altijd de lichamen van de slachtoffers zien voordat ik naar de nabestaanden ga. Het is nieuwsgierigheid, maar ook perfectionisme: ik wil alle vragen kunnen beantwoorden. Een vader aan wie ik vertelde dat zijn

zoon onder de trein was gekomen, vroeg: mag ik hem zien? Ik liet een foto zien die was gemaakt voor het onderzoek – en dat kon omdat ik erbij was geweest. 'Ja', zei hij. 'Dat is mijn zoon.'

'Het moeilijkste is weggaan bij de mensen. Het is heel zwart-wit: als ik naar buiten ga, verlaat ik het verdriet. Die mensen niet: ik wéét dat zij erin zullen blijven, misschien wel hun hele leven.

'Ik laat altijd mijn telefoonnummer achter, dan kunnen ze nog bellen. En dat gebeurt. Een man belde me op: zijn vrouw had een hartaanval gekregen en hij wilde simpelweg weten of ze nog iets bij zich had toen het gebeurde. Alleen een flesje water, antwoordde ik. 'Ja, die had ze in haar jaszak toen ze vertrok.' Misschien maken de antwoorden het verdriet iets draaglijker. Voor zover dat kan.'



**'Weggaan  
is het  
moeilijkst'**



'De  
dood  
kun je  
niet  
uitleg-  
gen'

◀ **Wie: Marion van Scheppingen (54)**  
**Functie: Jeugdbeschermer bij jeugdzorg Sinds: 2001**

'Ik snap het, ik snap zo goed dat ze woedend zijn. Op mij en op het nieuws dat ik breng. Ik zeg altijd tegen ouders: 'We zijn het gruwelijk oneens, en dat mag ook.' Maar ik zet wel door, want ik denk dat dit beter is voor het kind. En dan ga ik dus een uithuisplaatsing aanvragen, of heftiger: ik dien een verzoek in bij de kinderrechter om de ouders uit hun ouderlijk gezag te ontheffen. Sommige ouders gillen: 'Je bent een klerewijf, je hebt het helemaal verkeerd.' 'Daarom vraag ik altijd voor zulke gesprekken of de ouders naar het kantoor kunnen komen. Er zit een collega naast me – een bliksemafleider. Met z'n tweeën kun je meer woede aan dan alleen. 'Bij een crisisuithuisplaatsing komen we onaangekondigd aan de deur bij een gezin. En ja, dan loop ik met een klotegevoel dat tuinpad op. Ik zit van tevoren in een ongelooflijke spagaat: je neemt mensen hun meest waardevolle bezit af. Maar aan de andere kant: ik ben bij gezinnen thuis geweest waar kinderen worden geslagen, waar de hondensoep en -pies op de vloer liggen. Sommige ouders kunnen gewoon niet voor hun kroost zorgen. Er is geen onwil, maar onmacht, onkunde. 'En daardoor kan ik uiteindelijk toch aanbellen. Alles voor het kind. Dat is mijn werk. Ik wind er geen doekjes om. Als de deur opengaat, zeg ik rustig dat de kinderen worden meegenomen. Mijn emoties zet ik op een laag pitje. Het moeilijkste is dat de moeders allemaal hun kinderen stevig vastpakken en omhelzen, zo van: mama laat je niet gaan. 'Maak het niet moeilijker dan het is', zeg ik dan. Als ik iets niet wil, is het trekken aan zo'n kind. 'Daarna rijd je weg, richting pleegouders of opvang. De pubers zijn het er vaak niet mee eens, die kleintjes snappen het wel. Laatst zat een jongetje van 6 achterin, we moesten ver rijden en het was etenstijd. Ik vroeg: zullen we naar de McDonald's gaan? Dat wilde hij. Toen ik uitlegde dat papa en mama even niet goed voor hem konden zorgen, zei hij: 'Ja. De koelkast was ook best vaak leeg.'

'Ik wind er geen doekjes om'

◀ **Wie: Frank Bloemers (44)** **Functie: Traumachirurg bij het VUmc Sinds: 2006**

'De naasten wachten hoopvol in de familiekamer en ik drink eerst een glas water. Even bijkomen, alles op een rijtje zetten. Vaak maar een minuut. Dat klinkt hard, maar zolang duurt het voor mij om het te verwerken dat de patiënt niet meer leeft. De familie is eerder die dag door de politie al ingelicht dat er iets ernstigs is gebeurd. De eerste klap is uitgedeeld. Ik kom daaroverheen met nog slechter nieuws.

'Patiënten komen vaak binnen op het moment van de waarheid. Vlak na een ernstig ongeval, een criminele afrekening, een zelfmoordpoging: ik heb het allemaal op de operatietafel gehad. Het moment dat je elkaar tijdens zo'n operatie vragend aankijkt – gaat dit wel goed? – dát is het doomsceanario. Er zijn allemaal trucs om interne bloedingen

te stoppen, maar soms zijn de verwondingen zo heftig dat mensen onder mijn handen overlijden. Dat is heftig, maar ik voel me geen verliezer. Je staat er als team en ik heb mezelf nooit horen zeggen: als we dát nou eens anders hadden gedaan. Ik kan altijd met droge ogen tegen de nabestaanden vertellen: we hebben alles gegeven. 'De dood kun je niet uitleggen. Je kunt het over de afgescheurde vena pulmonalis of de aorta hebben tegen de familie, maar die details doen er niet toe. Het is een kwestie van letterlijk vertellen wat er is gebeurd. Dan is het bam, waas voor de ogen. Ze stellen nog wel vragen en daar neem je de tijd voor, maar eigenlijk komt er niets meer binnen. 'Ik laat wel eens een traan. Een baby van een paar maanden was niet te redden. Om dat aan die

moeder te vertellen, daar krijg ik nog steeds een brok van in m'n keel. Dokters mogen huilen, dat is gezond. Maar bij de patiënt vind ik het niet professioneel. De tranen schieten in je ogen, maar het kan niet. Dan moet je je even excuseren, zodat je je kunt herpakken. 'Ik kom zo bij u terug.'

'En voor je het weet, sta je weer in hokje 3c, waar iemand zit die zijn vinger heeft gestoten en tegen me tekeer gaat omdat ik zolang wegbleef. Dan tel ik tot tien. Het relativeert, ook dat is hoort erbij. Die man kan niet weten dat ik net tot m'n enkels in het bloed heb gevochten voor iemands leven. 'Op weg naar huis besef ik hoe gelukkig ik mag zijn dat alles daar goed is. Toch denk ik er 's avonds vaak nog wel even aan: er is vanavond een familie die níét met een glaasje wijn aan tafel zit.'

► **Wie: Hilko Oosting (44) Functie: Gerechtsdeurwaarder Sinds: 1998**

'Troostende woorden heb ik niet. Die zijn er ook niet; ik zeg tegen mensen dat ze hun huis uit moeten. De belangrijkste spullen mogen mee – kleding, paspoort, telefoon, geld – en daarna ga ik met de ontruimingsploeg aan de slag.

'Mensen zijn murw geslagen en vooral gefrustreerd; ze hebben geen huur betaald, balen van de situatie en soms van zichzelf. Terwijl ze huilend of schreeuwend tekeergaan, liggen er metershoge stapels ongeopende post met rekeningen en aanmaningen van de schuldeisers op de deurmat.

'Ik klop aan bij alle lagen van de samenleving: rijke mensen, bijstandsmoeders, gezinnen met twee middeninkomens, noem maar op. In de provincie zie ik vooral schaamte. De buurt mag van niets weten, alles blijft achter de voordeur. Maar koffie krijg ik nooit.

'Soms sta ik voor de deur en word ik niet binnengelaten. Dan zie ik ze vanuit hun stoel achteloos naar mij zwaaien. Anderen liggen nog te slapen als ik aanbel. En soms zijn de mensen helemaal verdwenen.

'Alle ontruiming plan ik zo veel mogelijk op één dag: dat is praktisch, omdat er nogal wat logistiek aan te pas komt. Slotenmakers moeten worden ingevlogen, de hulpofficier van justitie staat me bij en ontruimers zijn er om het sjuouwerk te verrichten. Ik toon altijd zo weinig mogelijk emotie.

'Natuurlijk, ik blijf respectvol, je moet niet arrogant of uit de hoogte gaan doen. Hebben mensen dozen nodig voor hun kleding? Dan regelen we dat. Maar verder voer ik mijn taak als onafhankelijk gerechtsdeurwaarder zo 'clean' mogelijk uit.

Na zo'n dag ben ik kapot, gebroken en sport ik het van me af. Dan presteer ik altijd tien keer beter dan normaal. Soms lig ik een nacht wakker. Ik ontruimde een keer een huis van een gezin. De kinderen vroegen aan hun vader waarom hun speelgoed op straat stond. Ik zie ze nog staan, die kleintjes. Hartverscheurend.'



**'Troostende  
woorden heb ik  
niet. Die zijn er  
ook niet'**

► **Wie: Trudy Breugom (53) Functie: HR-professional/outplacementcoach Sinds: 1990**

'Als je door mij naar binnen wordt geroepen, weet je: dat wordt geen salarisverhoging. Een vrolijk kletspraatje is er niet bij, de boodschap moet direct kraakhelder zijn. 'Ik heb vervelend nieuws: je bent ontslagen.' Daarna kom ik met de feiten. 'Je bent niet de enige, er zijn er driehonderd met jou, in het kader van een reorganisatie.'

'Er zijn mensen die absoluut niet willen dat ze het thuis weten. Die gaan iedere dag gewoon met hun koffertje en gevulde broodtrommel richting 'werk'. Schaamte in zijn puurste vorm. Ik besef ook dat zelfmoordpogingen op de loer liggen. Maar ik voel me er niet rot door. Ik sluit dat zo veel mogelijk buiten. Natuurlijk geef ik iemand liever een tientje dan dat ik het afpak. Maar als ik iedere keer het gevoel heb dat ik iemand iets ontnem,

dan kan ik mijn werk niet doen. Let wel: ik beslis niet wie eruit moet. Ik ben alleen de boodschapper. Je kunt zeggen dat ik de rotklusjes opknep. Aan de andere kant: als een manager niet in staat is het gesprek te doen, dan liever ik. Degene die de boodschap ontvangt, heeft er niets aan als degene die de boodschap brengt hakkelt en stottert. Het is al lastig genoeg. Ik ben zelf tijdens een reorganisatie ontslagen, dus ik weet hoe het is: erger kun je je als trotse werknemer niet voelen. 'Het was daarom ook zwaar om een ongeneeslijk zieke man de laan uit te sturen. In een massa-ontslagronde was ook hij aan de beurt. Hij ging zitten en zei uit zichzelf al: 'Ik ben erbij hè, ik ben ontslagen.' Iets wat ik alleen maar kon beamen. Het is niet erg, zei hij. 'Ik ben ongeneeslijk ziek, iets er-

gers kan mij niet overkomen. Wat heb ik nog te verliezen?' Het kippenvel staat nu weer op m'n armen. Ik vond het verschrikkelijk. Mijn stem sloeg over, ik werd emotioneel, iets wat eigenlijk *not done* is. Maar op dat moment was het oké. We praatten een tijdje. Over zijn ziekte, het leven, maar ook: wat nu? Het belangrijkste voor hem was dat hij zijn vrouw en kinderen goed kon achterlaten, en daar kon ik een rol in spelen. 'Zes jaar geleden kwam het besef: alleen mensen ontslaan is iets heel onbeduidends, vreugdeloos. Naast mijn werk als interim-HR-professional begeleid ik daarom tegenwoordig vaak mensen die zijn ontslagen en na een periode van rouw een volledig andere weg inslaan. Met succes. Het ontslag als een geluk bij een ongeluk. Het bestaat.'



**'Schaamte  
in zijn  
puurste  
vorm'**