

Dankbaar werk in verdrietige tijden

Tekst: Cornéline Lanooy, foto: Gerdien de Nooy

Het persoonlijke contact met klanten die verdriet hebben en het dankbare aspect van rouw-werk maken, zijn voor Miranda Steentjes (47) redenen om zich te specialiseren in 'troost-bloemwerk'. Met haar eigen bedrijf Bloemen en Emoties in Silvolde bedient zij klanten in een groot verzorgingsgebied voor wie ze altijd klaar wil staan, zeven dagen in de week.

Hoe is uw carrière in de bloemen begonnen?

„Bloemen en planten spelen van jongs af aan een belangrijke rol in mijn leven omdat mijn familie sinds 1929 eigenaar is van Tuincentrum Steentjes hier in Silvolde. Toentertijd gestart als kwekerij van rozen, fruit- en kerstbomen, maar in de loop van de jaren uitgroeid tot een volwaardig tuincentrum, waar ook snijbloemen en kamerplanten worden verkocht.

Van 1989 tot 2001 maakte ik deel uit van de vof, samen met mijn broer en vanaf 2001 ben ik er in loondienst gaan werken. Ik vond het heerlijk in de bloemen, maar merkte ook dat ik het werk moeilijk kon loslaten. De deur ging dan wel om 18.00 uur dicht, maar vaak bleef ik dan nog, bijvoorbeeld omdat het werk niet af was. Toen is bij mij het idee ontstaan om voor mijzelf te beginnen.”

Vertel daar eens wat meer over?

„In het tuincentrum maakten we al veel rouwwerk en dat lag mij wel. Ik ben naar mijn broer gegaan en heb gezegd: kunnen we dat niet uitbreiden? In het tuincentrum bleek dat wat moeilijk en omdat ik al graag voor mezelf wilde beginnen, heb ik dat in overleg met hem gedaan. Zo ben ik op 1 augustus 2010 Bloemen en Emoties gestart vanuit huis. Op deze manier kan ik mijn privéleven en het werk goed combineren en ben ik ook nog bezig met mijn passie: rouwwerk maken.

Ik ben spreekwoordelijk met niets begonnen! Via mond-tot-mondreclame en het netwerk van het tuincentrum kwamen de eerste klanten. Daarnaast heb ik actief contact gezocht met uitvaartondernemers in de regio, netwerkgesprekken gevoerd en heb ik bij diverse verzorgingshuizen flyers neergelegd. Het resultaat is dat ik nu een verzorgingsgebied heb in een straal van 30 km in Gelderland.”

Waarom heeft u zich in rouwwerk gespecialiseerd?

„Zelf noem ik het liever troostbloemwerk,

want zo zie ik het ook echt. Het is dankbaar werk om iets te kunnen betekenen voor mensen die een moeilijke, verdrietige tijd doormaken. Ik trek een paar dagen intensief op met de familie. Ik maak de mensen mee op hun meest kwetsbare momenten.

Ik heb mijn hart gevolgd en heb daar geen seconde spijt van gehad. Het geeft me rust dat ik nu meer de tijd heb voor een gesprek met mensen dan in de winkel. Mijn motivatie en drive vind ik dan ook belangrijker dan geld verdienen.”

Wat waarderen uw klanten in u?

„Dat ik bij ze thuis kom, de tijd voor ze neem en naar hun wensen luister. Ook het feit dat ik mensen help bij het uitkiezen van de bloemen en suggesties doe, wordt erg gewaardeerd. Zo probeer ik vaak iets persoonlijks toe te voegen aan het rouwwerk, bijvoorbeeld bloemen uit de tuin van de overledene of een persoonlijk item als een voetbalshirt of -schoenen, een wandelstok et cetera. Of ik verwerk de bloemen uit het bruidsboeket. En willen klanten liever een 'standaardarrangement' of seizoensbloemen, dan is dat natuurlijk ook goed. Maar in de praktijk merk ik dat iets persoonlijks de nabestaanden heel veel goed doet. In boeken, op een tablet en op mijn telefoon heb ik daarom veel foto's staan die ik kan laten zien.

Mensen in de Achterhoek houden over het algemeen van een klassieke stijl, maar ik vind het mooi om ze ook andere sferen te laten zien. In de bossen hier liggen enorm veel takken en stronken, die zijn toch prachtig om te verwerken in een rouwarrangement? Ook qua kleur geef ik vaak advies. Sommigen kiezen in eerste instantie voor de veilige kleur wit, maar als ik dan iets met kleur laat zien – vooral in de zomer – vinden ze dat vaak ook prachtig. Ik probeer zoveel mogelijk met seizoensproducten te werken. Nu zijn er zulke mooie blauwe en paarse bloemen.”

Is het lastig om voor uw opdrachten de bloemen in te kopen?

„Nee hoor, helemaal niet. Dat doet mijn broer op veiling Plantion in Ede. En als hij met vakantie is, dan neem ik het inkoopwerk van hem over. Ik heb het immers jarenlang gedaan toen ik in het tuincentrum werkte. En als ik zelf met vakantie ben, dan neemt mijn zus mijn werk over. Zij werkt ook in het tuincentrum. We vormen eigenlijk nog steeds een familiebedrijf.”

Wat is een van uw mooiste opdrachten?

„Eigenlijk is elke opdracht mooi, hoe groot of klein ook. Maar waar ik zelf met veel voldoening op terugkijk, is het maken van een bloemenarrangement samen met een kleinkind van de overledene. En dan is het bloemwerk technisch niet zo mooi als wanneer ik het zelf had gedaan, maar het gezicht van dat meisje was al het werk dubbel en dwars waard. Die persoonlijke touch, daar gaat het mij om.

Wanneer mensen thuis zijn opgebaard – en dat gebeurt steeds vaker – vraag ik de kleinkinderen ook of ze willen helpen met het verzorgen van de bloemen. Ik zet bijvoorbeeld de eerste dag gelijk twee vazen met rozen bij de kist, voordat de grotere arrangementen komen. Deze rozen kunnen familie en vrienden op de dag van de uitvaart meenemen naar de kerkdienst. Soms verwerk ik ook knuffels in het bloemwerk, of ik leg ze in de kist. Er kan eventueel ook een lintje aan de knuffel, en die wordt na de plechtigheid teruggegeven aan het kleinkind. Het zijn kleine dingen, maar mensen vinden het mooi en praten erover. Zo breng ik ook altijd zelf de rekening bij mensen thuis, samen met een vaasje met een bloem die ik heb gebruikt in het rouwwerk. Dit kunnen ze bij een foto van de overledene zetten. Zo'n attentie wordt enorm gewaardeerd.”

Krijgt u wel eens reacties van collega-bloemisten dat u als zelfstandige werk van hen afpakt?

„Nee, dat heb ik nog nooit gehoord. Misschien dat ze het wel denken, maar ze

zeggen het niet. En het is ook niet zo, want in het tuincentrum maakte ik ook al veel rouwarrangementen. Dat werk heb ik nu eigenlijk zoveel mogelijk overgenomen. Het is natuurlijk wel zo dat ik, doordat ik geen winkel heb, meer tijd kan vrijmaken voor bezoeken, gesprekken en nazorg. De arrangementen maak ik in de kelder van mijn huis en mijn telefoon is mijn kantoor. En samen met mijn broer deel ik bijvoorbeeld een lintautomaat. Op deze manier kunnen we de kosten spreiden. Ik denk dat er in deze regio ruimte is voor zowel bloemistwinkeliers als zzp'ers zoals ik.”

Ik las op uw website dat u ook aan grafverzorging doet, wat is dat precies?

„Ja, dat klopt. In een van de rustige tijden die ik in het begin nog wel eens had, heb ik dat idee uitgewerkt. Het houdt in dat ik voor mensen die dat willen en er zelf niet toe in staat zijn, het graf onderhoud en verzorg. Sommige mensen wonen ver van de begraafplaats of kunnen het emotioneel niet aan. Dan bied ik aan om op speciale dagen, zoals feestdagen, de verjaardag, sterfdag of gewoon wekelijks of maandelijks een bloemetje te maken voor op het graf. Dat kan ook officieel via een abonnement voor langere tijd worden vastgelegd. Het is iets nieuws in de bloemenbranche, en er is zeker vraag naar.”

Gebruikt u ook sociale media om uw bedrijf te promoten?

„Zeker! Ik heb flyers en mijn website, maar ik ben ook actief op Facebook. Daar heb ik inmiddels duizend volgers en mijn berichten worden vaak gedeeld. Ook schrijven mensen bedankjes op de pagina, wat natuurlijk altijd fijn is. Zo gaat de reclame vanzelf, zonder dat ik daar veel moeite voor hoeft te doen.”

Miranda Steentjes, Bloemen en Emoties, Silvolde, (06) 51 24 73 24, www.bloemenenemoties.nl

