



ALV

17 november 2015

Vergadering: 14.30 - 16.15 uur
Locatie: Antropia Cultuur- en Congressentrum, Driebergen.

Notulen

Aanwezig bestuur: H. Keizer (voorzitter), A. Vink (secretaris), J. v.d. Broek (penningmeester)
J. la Croix, M. Kiekebosch, R. Stapper,
Afwezig met kennisgeving: F. Hamers, L. van Eijk
Aanwezig consultants: J. Beltman, W. van Midwoud
Notulen: Carolien Kerlen
Aanwezig leden: ca. 58 leden

14.30 uur: Henry Keizer heet iedereen welkom en **OPENT DE VERGADERING.**

MEDEDELINGEN

- Jo Beltman wenst, i.v.m. zijn leeftijd, per 1 januari te stoppen als consultant bij de LOB. Hierdoor ontstaat een vacature waarvoor op de website een functie omschrijving staat en in de vakbladen van december volgt een personeelsadvertentie.
- De ledenschildjes zijn verzonden naar alle leden. Het blauwe folie dient ter bescherming en kunt u eraf halen. Dit ledenschild is voorbehouden aan het lidmaatschap en dient, bij eventueel beëindiging van het lidmaatschap, terug gestuurd te worden.
- RI&E begraafplaatsen is bij wet verplicht. De LOB heeft een speciale RI&E voor begraafplaatsen laten ontwikkelen. Aan de hand van alle thema's die voor een begraafplaats van belang zijn kan dit formulier worden gebruikt om voor uw eigen situatie een RI&E op te stellen. Zie 'LOB-nieuws' op onze website, na inloggen.

NOTULEN ALV 21 APRIL 2015

- pag. 3: Mevr. Landeweer neemt onder protest plaats in de Financiële Commissie omdat zij deze onlangs juist verlaten had. Bij gebrek aan een andere kandidaat neemt zij nu opnieuw zitting.
De rest van de notulen worden ongewijzigd vastgesteld.

UITSLAG ENQUÊTE VAKBLAD DE BEGRAAFPLAATS

- In juni/juli dit jaar werd een enquête over ons vakblad gehouden onder de lezers; ruim 600 leden en ca. 262 losse abonnees. Hierop werden 253 reacties ontvangen. Net als in het verleden scoort de *juridische vraagbaak van Mr. van der Putten* nog steeds hoog. Maar ook de nieuwe rubriek *LOB nieuws* met zaken waar het bestuur mee bezig is, blijkt erg op prijs te worden gesteld. Bij de vraag of de lezer ook andere vakbladen leest en hoe zij deze waarderen, blijkt dat *De Begraafplaats* favoriet nummer één is. Het valt op dat er niet veel andere vakbladen

gelezen worden terwijl dit toch belangrijk is om te weten wat er in de branche gebeurt. Slechts 14% vindt dat ons blad kostendekkend moet zijn, 30% vindt een tekort tot 20% acceptabel en 42% vindt dat het blad hoe-dan-ook moet blijven, ongeacht de kosten.

- Iemand uit de zaal zegt liever een tekort te financieren dan dat het blad overwegend met advertenties wordt gevuld. Het blad is tenslotte ook een mooie PR voor de LOB.
- Vraag: betalen de abonnees de werkelijke kostprijs van het blad?
Jeroen: een losse abonnee betaalt meer aan het vakblad dan de leden bijdragen aan het tekort. Er is echter een verschil van €6 per abonnee op jaarbasis wat we volgend jaar deels gaan opvangen door het abonnementsgeld te verhogen.

NIEUWE WEBSITE VOOR WWW.BEGRAAFPLAATS.NL

- Aanleiding voor de bouw van een nieuwe website was het voormalig grafkosten onderzoek dat niet meer aan de eisen van deze tijd voldeed.
Met de nieuwe website wil de LOB voorlichting geven aan **het publiek** over begraven. De site houdt de naam *www.begraafplaats.nl* maar geeft straks vooral algemene informatie over wat er allemaal komt kijken wanneer iemand overlijdt, welke instanties daarbij betrokken zijn en wat er gebeurt wanneer iemand kiest voor begraven. De site geeft uitleg over o.a. de verschillende soorten begraafplaatsen die er zijn, de type graven die bestaan en natuurlijk iets over kwaliteit op een begraafplaats.

Naast algemene informatie bevat de website ook een kopje: *'begraafplaatsen in Nederland'*. Daar is een plattegrond te zien met iconen waar LOB-begraafplaatsen zich bevinden en een zoekfunctie. Klikken op een icoon opent een pagina over deze begraafplaats. De consument ziet afbeelding(en) van deze begraafplaats en informatie zoals: het begraafplaatsprofiel, welke type graven er te vinden zijn, over welke faciliteiten men hier kan beschikken en een aantal 'vanaf-tarieven'.

Deze begraafplaatspagina wordt voor een deel gevuld met gegevens zoals die in ons LOB-account staan (naam begraafplaats, adres, etc.). Na inloggen kan het LOB-lid deze gegevens zelf wijzigen, invullen of aanvullen d.m.v. invulvelden. Ook kan elk lid het profiel van de betreffende begraafplaats met eigen woorden omschrijven en foto('s) plaatsen. Natuurlijk bestaat tevens de mogelijkheid om een link naar een eigen website te plaatsen.

Een ander onderdeel van deze website is een kalender. De consument kan hierop zien of een begraafplaatsplaats (in de buurt) een activiteit organiseert. Denk daarbij aan een open-dag, lichtjes-avond, muziek uitvoering, etc. Ook deze gegevens vult het LOB-lid zelf in via zijn LOB-account.

En natuurlijk is er ook een beschermd deel voor LOB-leden dat te bereiken is na inloggen. Daarop staat het LOB-nieuws, de vragenrubriek, de LOB-agenda en informatie die alleen voor leden toegankelijk is.

De site wordt begin 2016 gebouwd en wij hopen, na uitgebreid testen, dat deze medio mei 2016 online zal zijn. Indien u wilt helpen met testen, kunt u een email sturen naar: lob@begraafplaats.nl.

FINANCIËN

- Begroting 2016: we verwachten volgend jaar opnieuw een daling van het aantal leden, vooral door samenvoegen van gemeenten/kerkgenootschappen.
 - Het vakblad is niet helemaal kostendekkend (-€ 6.000) ondanks de komende verhoging van advertentietarieven en abonnementsgeld. Dit tekort heeft de aandacht van het bestuur. Er wordt gezocht naar oplossingen om het verschil zo klein mogelijk te houden.
Voor 2015 verwachten wij uit te komen op een tekort van -€ 4.000 (was -€ 15.000).
 - De 'overige kosten' zijn hoger omdat het ledenschild vorig jaar niet in de begroting was opgenomen. Nu drukt dit in 2016 op de kosten.
 - De verhoging bij bedrijfsconsulenten ontstaat omdat enkele (financiële) werkzaamheden voorheen gratis door een lid werden verzorgd en vanaf 2016 door ons eigen bedrijfsbureau waardoor er enkele Fte uren bij komen.
 - De studiemiddag staat niet op de begroting. Deze dient op zichzelf kostendekkend te zijn.
- *De ALV stemt en gaat unaniem akkoord met de begroting 2016.
Met dank aan de penningmeester.*

BESTUURSSAMENSTELLING

- Mw. Monique Kiekebosch (Gemeente Enschede) treedt na 12 jaren bestuurslid, af. Zij stelt zich niet herkiesbaar.
De voorzitter spreekt zijn dank uit over de grote betrokkenheid van Monique bij de LOB. Geen enkele vergadering sloeg zij over en haar opbouwende kritische manier van aanscherpen van plannen en ideeën werd altijd zeer gewaardeerd. Ook bij het maken van de Handleiding Grafadministratie had zij een leidende rol. Daarnaast was Monique bijna altijd te vinden op regionale bijeenkomsten, waarvan zij zelf zegt dat ze dat zal blijven doen omdat het zo vruchtbaar is om op één dag zoveel collega's te spreken.
Monique: mijn 12 jaar bij de LOB zijn omgevlogen. In die jaren heb ik veel geleerd en meegemaakt hoe de LOB zich heeft doorontwikkeld op het gebied van kwaliteit, een van mijn stokpaardjes. Het doet mij wel wat dat dit mijn laatste vergadering als bestuurslid is. Uit handen van Henry ontvangt Monique een bos bloemen en nogmaals grote dank.
- Mw. Mieke Verkuil (Gemeente Hilversum) stelt zich kandidaat als lid van het Algemeen bestuur.
Mieke: een aantal van u ken ik al uit mijn vorige functie bij Yarden. Ik was locatiemanager van begraafplaats IJsselhof en crematorium te Gouda. Sinds een jaar ben ik ambtenaar bij Gemeente Hilversum en verantwoordelijk voor de twee begraafplaatsen aldaar en de bouw van een nieuw crematorium. Graag wil ik meehelpen om de LOB nog verder door te ontwikkelen. Daarbij hoop ik een brede visie van gedenkparken in te kunnen brengen.
- *De ALV stemt en gaat unaniem akkoord met de benoeming van Mieke Verkuil.*

RONDVRAAG

- Vraag: het tijdstip van deze ALV vind ik nogal laat. Antw.: dit had te maken met de beschikbaarheid van de zaal. We proberen het tijdstip eerder in de middag te plannen.
- De eerste 'Verklaring Kwaliteit' wordt feestelijk overhandigd aan begraafplaats Heilige Willibrord uit Oegstgeest omdat zij als eerste (met goed resultaat) de enquête hadden

ingevuld. Henry overhandigt de Verklaring, hun scorelijst en bloemen.
Komende week ontvangen de overige begraafplaatsen die meededen met de kwaliteit-enquête bericht over hun score.

15.15 UUR: PAUZE

PRESENTATIE KWALITEITSBEVORDERING – door Wim van Midwoud en Jo Beltman

- Jo blikt terug hoe de LOB vanaf 2012 het onderwerp 'kwaliteit' als speerpunt in haar beleidsplan 2012-2017 heeft opgenomen en wat er in de tussentijd is gebeurd. Wij hebben toen het ledenschild ontwikkeld en het Handboek *Begraven en Begraafplaatsen* en op onze website staat ook het e.e.a. over deze doelstelling vermeld. De LOB vindt kwaliteit belangrijk om de branche een goed imago te geven en een goed product levert tenslotte ook een gezonde exploitatie.

Vanuit dit beleidsplan is een vertaling gemaakt naar een aantal criteria waar een begraafplaats aan zou moeten voldoen en in april 2014 zijn deze in de ALV vastgesteld. Er volgde een enquête (toetsing) 'kwaliteit' waar 267 leden op hebben gereageerd.

Vervolgens zochten we naar een manier van waardering van de antwoorden dat het niet uitmaakte of het een grote- of kleine begraafplaats betrof. Er waren vier vragen m.b.t. de wetgeving waaraan de begraafplaats sowieso moest voldoen. Die brachten $4 \times 100 = 400$ punten op.

Daarnaast nog 18 vragen waar men 0-5 punten mee kon scoren en waarvan je 75% goed moest hebben. De vragen die voor een begraafplaats 'niet van toepassing' zijn, scoren 0 punten maar worden wél met het maximum aantal punten meegeteld in de totaaltelling zodat dit geen nadelige invloed heeft op de uitslag.

Met deze richtlijnen hebben 110 respondenten het minimum aantal (450) punten gehaald om in aanmerking te komen voor de Verklaring Kwaliteit. 157 Leden scoorden in deze eerste ronde niet voldoende. De oorzaak daarvan ligt vaak in het feit dat teveel vragen met 'weet niet' werden ingevuld. Het is daarom belangrijk dat degene die de enquête invult voldoende weet van de gang van zaken op de begraafplaats, of te rade gaat bij iemand die daar vanaf weet. Veel 'weet niet'-vragen hadden dan waarschijnlijk voldoende gescoord.

Wim laat, aan de hand van statistieken, enkele uitslagen van de toetsing zien.

Natuurbegraafplaatsen nemen in deze waarderingslijst een bijzondere positie in, bijvoorbeeld omdat er niet geruimd wordt. Daarentegen zijn op deze begraafplaatsen juist weer andere regels van toepassing. Wij beraden ons er nog op hoe wij hiermee omgaan m.b.t. de Verklaring Kwaliteit.

Vraag zaal: de score van kerkelijke begraafplaatsen ligt een beetje laag, hoe komt dat?

Reactie: het blijkt dat er, in verhouding met ons ledenbestand, minder kerkelijke begraafplaatsen hebben meegedaan aan de toetsing. Wij vinden dat jammer omdat de vragen zodanig zijn opgesteld dat het niet uitmaakt of je een grote- of kleine begraafplaats bent.

Vraag zaal: het was niet altijd duidelijk wat er met een vraag bedoeld werd.

Reactie: dit is de eerste versie 'Toetsing Kwaliteit'. Er zullen volgende versies komen waarbij wij de ervaring van deze eerste toetsing meenemen. De frequentie waarmee we deze toetsingen gaan uitvoeren moeten we nog vaststellen. Iedereen krijgt dus een herkansing of kan alsnog meedoen.

Vraag zaal: maakt het uit of je met personeel of met vrijwilligers werkt?

Reactie: dit maakt niet uit. Relatief veel kleine begraafplaatsen die met vrijwilligers werken, hebben het net zo goed gescoord als de grotere.

- **Hoe gaan wij hier nu mee verder?**
Natuurlijk veranderen situaties voortdurend en wij willen graag vinger aan de pols blijven houden hoe u met kwaliteit omgaat. Ons doel is om de kwaliteit in de branche te verbeteren en te helpen waar dat nodig is. Deze toetsing is een middel om aandacht voor kwaliteit te vragen en waarmee u

zelf kunt toetsen waar op uw begraafplaats verbetering te behalen valt.
Heeft de ALV suggesties hoe hiermee verder te gaan?

Reactie zaal: voor mij zijn mijn klanten leidraad en sturend voor mijn kwaliteit. Dat kan immers per provincie verschillend zijn. Bovendien haalt een saggerijnige beheerder geen klanten binnen, hoeveel je ook aan kwaliteitscriteria doet.

Antwoord: 'humeur' valt niet te meten in een toetsing maar dit is zeker relevant voor je kwaliteit. En het publiek als uitgangspunt nemen voor je kwaliteit is altijd goed.

Reactie zaal: ik vraag mij af of iedereen op de begraafplaats het Besluit- en de Wet op de lijkbezorging uit z'n hoofd kent.

Antwoord: je hoeft de wet niet uit je hoofd te kennen. Maar met alle kennis die op de begraafplaats aanwezig is, kun je er dan van uitgaan dat je volgens de wet werkt? En wordt bij calamiteiten de Wet erop nageslagen? De Wet zelf is trouwens maar beperkt van omvang, dus niet zo moeilijk te kennen.

Alvorens we een besluit nemen over het vervolg van deze kwaliteitstoetsing, wachten we eerst uw reactie op de uitslag af. Eventuele opmerkingen nemen we graag mee in het vervolg. Wellicht gaan we deze enquête elke twee jaar herhalen.

PRESENTATIE LOB-CONSUMENTENONDERZOEK – door Wim van Midwoud en Jo Beltman

- Meten is weten, hoe denkt de consument over begraven. Henk-Jan van Ooijen, student aan de Christelijke Hogeschool Ede heeft daar, in samenwerking met LOB, onderzoek naar gedaan. Van mei tot/met augustus 2015 hebben 1310 personen een online enquête ingevuld. Dit aantal is behoorlijk representatief voor onze Nederlandse bevolking.

Aan de hand van een presentatie laat Wim een aantal opmerkelijke uitslagen zien;

Van alle geënquêteerden kiest 35% voor begraven, 46% voor cremen en 19% voor overig o.a. de wetenschap.

Wanneer we kijken per leeftijdscategorie dan zien we echter grote verschillen. Zo blijken mensen van 65 jaar en ouder overwegend voor cremen te kiezen terwijl mensen van 40 jaar of jonger, maar liefst 55-60% voor begraven kiest. Dat is toch opmerkelijk. Een mogelijk argument kan zijn dat wanneer iemand jong overlijdt, de nabestaanden meer behoefte hebben aan een fysieke plek om te gedenken. Uitvaart ondernemers lijken hier ook op in te spelen.

Verder zien we dat de noordelijke en zuidelijke provincies vooral kiezen voor cremen terwijl daar middenin, de randstad, de keuze 50/50 is.

De argumenten van waaruit men een keuze maakt voor begraven zijn vaak: traditie, het hebben van een gedenkplek, gevoelsmatig, uit principe. Voor cremen is dit: geen onderhoud, goedkoper, gemakkelijker. Het ritueel wordt bij beide opties even vaak genoemd.

Uit dit onderzoek zijn (nog) geen conclusies verbonden. Het onderzoek is, t.a.v. de doelstellingen van de LOB, wat onderbelicht gebleven. Henk-Jan is daarvan op de hoogte.

16.45 UUR: EINDE PRESENTATIES

De aanwezigen praten nog wat na onder het genot van een hapje en een drankje.

Volgende ALV vergaderingen:

19 april 2016 Antropia Cultuur- en Congrescentrum

22 november 2016 Antropia Cultuur- en Congrescentrum