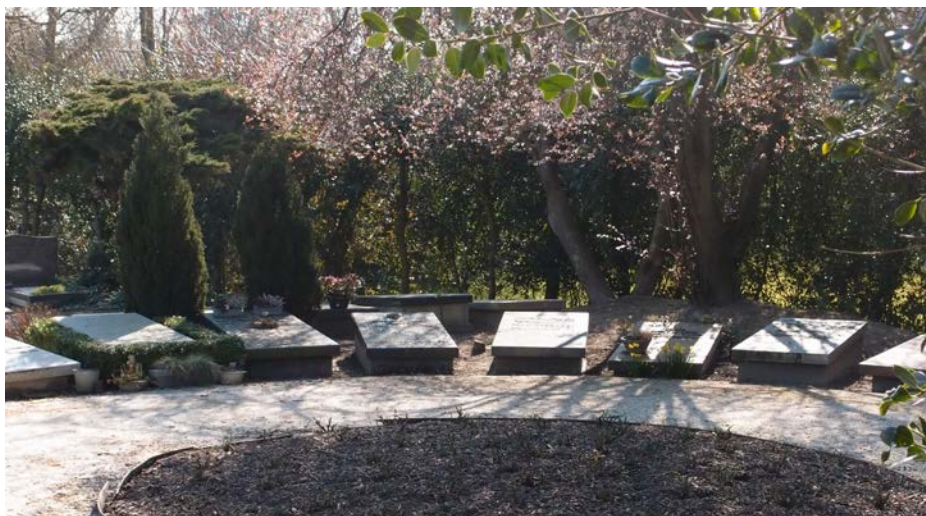




# LANDELIJKE ORGANISATIE VAN BEGRAAFPLAATSEN

## jaarverslag 2015

### Inhoudsopgave



*Koningshof, begraafplaats van de Protestantse Gemeente Pijnacker*

### Colofon

Jaarverslag 2015

© Landelijke Organisatie van Begraafplaatsen

Scheeperslaan 9

3707 XN Zeist

T 088 730 5444

E [lob@begraafplaats.nl](mailto:lob@begraafplaats.nl)

W [www.begraafplaats.nl](http://www.begraafplaats.nl)

<b>1</b>	<b><i>algemeen</i></b>	<b>2</b>
1.1	leden	3
1.2	bestuur	3
1.3	bedrijfsbureau	4
<b>2</b>	<b><i>kennis, advies en informatie</i></b>	<b>5</b>
2.1	digitale vraagbaak	5
2.2	algemene ledenvergaderingen	5
2.3	regionale ledenbijeenkomsten	5
2.4	kwaliteitszorg	7
2.5	week van de begraafplaats	7
2.6	LOB - studiemiddag	8
2.7	vakblad	8
2.8	overige publicaties, pers en media	9
2.9	website/grafkostenonderzoek	9
2.10	consumentenonderzoek	10
<b>3</b>	<b><i>belangenbehartiging en vertegenwoordiging</i></b>	<b>11</b>
3.1	ombudsman	11
3.2	natuurbegraafplaatsen	11
3.3	tot slot	12
<b>1.</b>	<b><i>algemeen</i></b>	



# LANDELIJKE ORGANISATIE VAN BEGRAAFPLAATSEN

## jaarverslag 2015

In het verslagjaar 2015 was de LOB op vele fronten actief. Hieronder een greep uit de belangrijkste activiteiten.



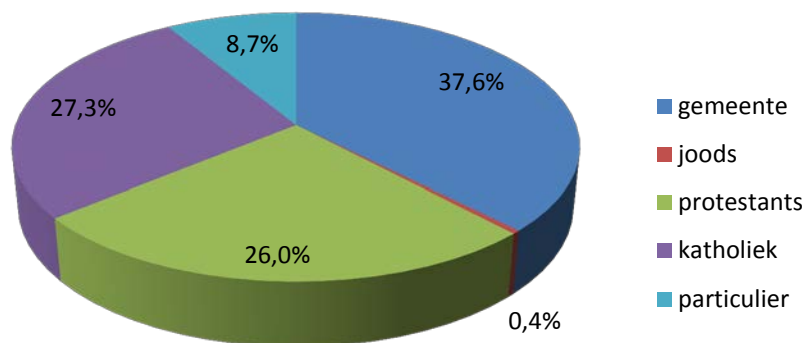
*Excursie tijdens de Week van de Begraafplaats op het Catharinakerkhof in Eindhoven*

- De **Week van de Begraafplaats**, een initiatief van de Association of Significant Cemeteries in Europe (ASCE) werd voor de tweede keer georganiseerd. Deze keer gebeurde dat in samenwerking met Vereniging De Terebinth en de Branche Vereniging Begraafplaatsbeheer (BVOB) onder de titel '**Ik vergeet je niet**'. Er werd deelgenomen door 58 begraafplaatsen die samen ca. 100 activiteiten organiseerden.
- **Kwaliteitsbevordering** was opnieuw het speerpunt binnen het beleid van de LOB. In het najaar werden de uitslagen van de enquête aan alle deelnemers toegezonden en werd de eerste kwaliteitsverklaring overhandigd.
- **Exploitatie Begraafplaatsen** was de titel van de eerste studiemiddag die door de LOB in samenwerking met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) werd georganiseerd. Onder de deelnemers waren bestuurders en beleidsmakers ruim vertegenwoordigd.
- In 2015 werd het **Consumentenonderzoek Ken uw klant** uitgevoerd onder de Nederlanders over begraven. Leden konden het verslag na afronding online lezen. De resultaten werden tijdens de Algemene Ledenvergadering in november gepresenteerd.
- De **website** en het **grafkostenonderzoek** worden opnieuw ontwikkeld. Naar verwachting zal in 2016 de vernieuwde site inclusief het nieuwe grafkostenonderzoek online komen.
- In de afgelopen periode hebben leden aangegeven behoefte te hebben aan een model **Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)**. Dit document is vanaf het einde van het verslagjaar te raadplegen op de LOB website.



# LANDELIJKE ORGANISATIE VAN BEGRAAFPLAATSEN

## jaarverslag 2015



Percentages van de identiteiten van de groeperingen binnen de LOB

### 1.1 leden

Op 1 januari 2015 telde de LOB 602 leden. Aan het einde van het verslagjaar waren er 596 leden. Er meldden zich zes nieuw leden aan, twaalf leden zegden hun lidmaatschap op, van wie vier leden door fusies van R.K. parochies en gemeenten. Bezuinigingen wordt veelal als reden voor het beëindigen van het lidmaatschap aangevoerd.

Ongeveer 80% van alle begravingen in Nederland vindt plaats op een begraafplaats van een van de LOB-leden.

De verdeling van leden naar gemeentelijke en bijzondere begraafplaatsen is als volgt:

- 224 gemeentelijke (37,5%)
- 372 bijzondere (62,6%)

De bijzonder begraafplaatsen kunnen worden verdeeld in:

- 163 rooms katholieke
- 155 protestantse
- 52 particuliere
- 2 joodse

### 1.2 bestuur

In het Dagelijks Bestuur traden geen bestuurswisselingen op. In het Algemeen Bestuur trad na een bestuursperiode van twaalf jaar mevrouw Monique Kiekebosch af. Bij haar afscheid tijdens de Algemene Vergadering in november 2015 werd ze door de voorzitter geprezen vanwege haar grote inzet en betrokkenheid. Zij was als bestuurslid ook dikwijls aanwezig tijdens de regiobijeenkomsten. Tot haar opvolger werd met algemene stemmen gekozen mevrouw Mieke Verkuil. Zij is werkzaam als bedrijfsleider Begraafplaatsen en Crematorium bij de gemeente Hilversum.



# LANDELIJKE ORGANISATIE VAN BEGRAAFPLAATSEN

## jaarverslag 2015

naam	functie	sinds	einde termijn
Henry J.M.H. J. Keizer	voorzitter	2012	2016
Anja Vink	secretaris	2014	2018
Jeroen S. van den Broek	penningmeester	2014	2018
Leo van Eijk	bestuurslid	2008	2016
Roel P.J.M. Stapper	bestuurslid	2014	2018
Monique Kiekebosch	bestuurslid	2003	2015
Mieke Verkuil		2015	2019
Jacques la Croix	bestuurslid	2005	2017
Frank L.G. Hamers	bestuurslid	2012	2016

*Rooster van aan- en aftreden bestuursleden*

Zowel het Dagelijks als het Algemeen Bestuur vergaderden gedurende het verslagjaar vier keer. Tussentijds werd door het Dagelijks Bestuur acht keer telefonisch vergaderd met de medewerkers van het bedrijfsbureau. *Antropia Cultuur- en Congressentrum* in Driebergen is sinds 2014 de vaste vergaderlocatie.

### 1.3 bedrijfsbureau

Het bedrijfsbureau was gedurende het verslagjaar ongewijzigd als volgt bemenst:

Carolien Kerlen	organisatie-assistent	24 uur/wk
Wim van Midwoud	consulent	24 uur/wk
Jo Beltman	consulent	16 uur/wk



*Wim van Midwoud op bezoek op begraafplaats Sint Petrus Banden in Den Haag tijdens de Week van de Begraafplaats*



# LANDELIJKE ORGANISATIE VAN BEGRAAFPLAATSEN

## jaarverslag 2015

## 2. kennis, advies en informatie

### 2.1 digitale vraagbaak

In het verslagjaar zijn er in de digitale vraagbaak ongeveer 305 vragen gesteld aan het bedrijfsbureau. Steeds meer leden, maar ook particulieren weten met hun vragen de weg te vinden naar de LOB-vraagbaak. De organisatie-assistent verzorgt de registratie en archivering van vraag en antwoord. Voor medebeheerders relevante vragen en antwoorden worden ingevoerd in de database op de site. De vragen hebben overwegend een juridisch karakter.

### 2.2 algemene ledenvergaderingen

Er werden in 2015 twee Algemene Ledenvergaderingen gehouden. De gemiddelde opkomst per bijeenkomst bedroeg zestig leden.

Tijdens de **voorjaarsvergadering in april** werd ruim aandacht besteed aan de stand van zaken inzake kwaliteitsbevordering en werd een presentatie verzorgd over alternatieven voor het gebruik van chemische onkruidbestrijdingsmiddelen. Dit vloeit voort uit de wijziging van de wet op het terrein van gebruik van chemische middelen in de openbare ruimte. De **najaarsvergadering in november** stond vooral in het teken van de uitslag van de enquête over kwaliteit en het lezersonderzoek van het vakblad *De Begraafplaats*. Ook werden resultaten van het afgeronde consumentenonderzoek gepresenteerd.

### 2.3 regionale ledenbijeenkomsten

De regionale ledenbijeenkomsten zijn en blijven een belangrijk platform voor contact en uitwisseling van kennis en informatie voor zowel de begraafplaatsbeheerders en bestuurders als voor de medewerkers van het bedrijfsbureau. Ook in 2015 waren deze bijeenkomsten steeds druk bezocht. De discussie over actuele onderwerpen en het uitwisselen van kennis en ervaring vormen belangrijke issues op deze bijeenkomsten.

Er waren vier succesvolle en goedbezochte regionale bijeenkomsten, achtereenvolgens in Hilversum, Groningen, Amsterdam en Hoorn. Steeds werd door de consultants het onderwerp **Kwaliteit op begraafplaatsen** op de agenda geplaatst.

- In **Hilversum** stond de historie van de drie begraafplaatsen centraal. Daarnaast ging het over de komst van een kleinschalig crematorium op de monumentale begraafplaats Zuiderhof – een ontwerp van de bekende Hilversumse architect Dudok – en de gevolgen hiervan voor de begraafplaatsenorganisatie. Onder leiding van Wim van Oort werd er gebrainstormd over samenwerken en werkplezier.
- In **Groningen** werd op begraafplaats Swelderhof uitgebreid verhaald over de geschiedenis van deze begraafplaats en over de organisatie in de vorm van het één loket-idee. Alle taken rond begraven vanaf de aangifte van overlijden worden uitgevoerd door één team. Ook kwam het belang van het behoud van het funeraire erfgoed aan de orde. De gemeente Groningen telt tien begraafplaatsen met ca. 50.000 graven en 350-400 begrafenissen per jaar.

# LANDELIJKE ORGANISATIE VAN BEGRAAFPLAATSEN

## jaarverslag 2015



*Rondleiding op de nieuwe begraafplaats in Hoorn*



*Aula De Nieuwe Ooster te Amsterdam*

- In **Amsterdam** waren we met meer dan gemiddelde belangstelling te gast op De Nieuwe Oosterbegraafplaats. De begraafplaats heeft een oppervlakte van 33 ha en telt 27.000 graven. Inmiddels wordt er samengewerkt met De Nieuwe Noorderbegraafplaats in Amsterdam-Noord. De Nieuwe Ooster hanteert het credo: álles mag, maar niet overal. Er wordt marktconform gewerkt en de exploitatie is kostendekkend. De begraafplaats vervult naast de primaire functie ook een parkfunctie met een arboretum. Het streven van De Nieuwe Ooster is alles rond de dood meer 'zichtbaar' en gewoon te maken.
- In **Hoorn** bezochten we de gloednieuwe begraafplaats Zuiderveld. De gemeente Hoorn (75.000 inw.) bezit vier gemeentelijke begraafplaatsen (inclusief de nieuwe) en kent honderd begrafenissen per jaar. Aan de hand van verschillende presentaties werd uitleg gegeven over het gehele (ingewikkelde) voorbereidings- en uitvoeringstraject van de aanleg van de nieuwe begraafplaats. Van het terrein van vijf hectare is nu slechts een deel opgehoogd en ingericht. Kenmerkend in het ontwerp zijn de aula (als toegangspoort), de verschillende terreinhoogtes, de verharde hoofdroute en de beukenhagen. De totale aanlegkosten bedroegen 2,1 miljoen euro. De aannemer voert gedurende de eerste drie jaar na de aanleg het onderhoud uit.

### 2.4 kwaliteitszorg



Henri Keizer reikt de eerste kwaliteitsverklaring uit aan vertegenwoordigers van de R.K. Begraafplaats Oegstgeest

Kwaliteitsbevordering op begraafplaatsen is een van de doelstellingen van de LOB en door het bestuur benoemd als speerpunt van beleid.

Nadat in 2014 betekenisvolle stappen waren gezet in het kwaliteitstraject is in het verslagjaar digitaal een vragenlijst naar beheerders van begraafplaatsen toegezonden. Deze lijst werd door 267 begraafplaatsen ingevuld. De antwoorden werden getoetst aan de eerder door het bestuur vastgestelde

criteria. Dit resulteerde in 110 begraafplaatsen met een voldoende score. Door 157 begraafplaatsen werd die score (nog) niet gehaald. Natuurbegraafplaatsen nemen hierbij een bijzondere positie in.

Tijdens de Algemene Ledenvergadering op 17 november werd officieel de eerste kwaliteitsverklaring door Henry Keizer, als voorzitter van de LOB, uitgereikt aan vertegenwoordigers van de Rooms Katholiek begraafplaats H. Willibrord te Oegstgeest.

Aan het eind van het verslagjaar werden alle deelnemende begraafplaatsen geïnformeerd over de scoreresultaten en werden de kwaliteitsverklaringen toegezonden aan de betreffende begraafplaatsen.

### 2.5 week van de begraafplaats



In dit verslagjaar werd in Nederland voor de tweede keer de Week van de Begraafplaats georganiseerd met als thema 'Ik vergeet je niet'. De Week is een initiatief van de *Association of Significant Cemeteries in Europe* (ASCE), die deze activiteit in 2015 al voor

de dertiende keer faciliteerde.

In het verslagjaar heeft de LOB samen met *Vereniging De Terebinth* en de *Branche Vereniging Ondernemers Begraafplaatsbeheer (BVOB)* de organisatie op verschillende manieren ondersteund. Dit jaar deden 58 (vorig jaar 32) enthousiaste begraafplaatsen mee en organiseerden in totaal 100 verschillende (bijv. rondwandelingen) activiteiten. De activiteiten werden door ongeveer achtduizend personen bezocht. De Week van de Begraafplaats



# LANDELIJKE ORGANISATIE VAN BEGRAAFPLAATSEN

## jaarverslag 2015

heeft als doel om positieve publiciteit te genereren voor de begraafplaatsen in Nederland. Het is belangrijk dat de beheerder aan bod komt met zijn verhaal over mogelijkheden, tarieven, grafonderhoud en dergelijke. De mediabelangstelling van landelijke pers was met zes media-uitingen mager. Daar stond tegenover dat 31 regionale en 53 plaatselijke kranten aandacht aan de Week van de Begraafplaats besteedden.

### 2.6 LOB-studiemiddag

Op 23 april werd in samenwerking met de *Vereniging van Nederlandse Gemeenten* (VNG) de eerste LOB-studiemiddag over **Exploitatie van Begraafplaatsen** georganiseerd. Dit initiatief vloeit voort uit de lezingen die in het kader van *Bedrijvendag 2014* werden gehouden. Het is de bedoeling jaarlijks een dergelijke studiedag te organiseren.

De studiemiddag werd bezocht door zeventig personen. Naast beheerders waren ook bestuurders en beleidsmedewerkers goed vertegenwoordigd. Uit de gehouden evaluatie van deze dag kwam naar voren dat de dag als voldoende tot goed werd beoordeeld maar dat er meer aandacht moet zijn voor kleine(re) begraafplaatsen.

### 2.7 vakblad en website

Het vakblad **De Begraafplaats** is tezamen met de website [www.begraafplaats.nl](http://www.begraafplaats.nl) het belangrijkste medium van de LOB. Het blad wordt uitgegeven door de LOB, maar wordt door een onafhankelijke redactie gestuurd. Actuele ontwikkelingen, achtergrondinformatie, interviews en



juridische zaken bepalen een belangrijk deel van de inhoud. De LOB nieuwspagina's werden dit jaar ingevoerd als vast item. Hierin wordt aandacht besteed aan de zaken waar bestuur en bedrijfsbureau mee bezig zijn. Hierdoor wordt aan de leden direct inzichtelijk gemaakt op welke onderdelen de LOB actief is.

De redactie van *De Begraafplaats* bestaat uit: Anja Krabben (hoofdredacteur), Saskia van Loenen (eindredacteur), Pauline Prior, Anja Vink en Wim van Midwoud.

De inhoudelijke kwaliteit van de redactionele stukken wordt door de lezers als hoog ervaren (zie *Imago Onderzoek*).

De totale advertentie-inkomsten op jaarbasis in 2015 waren iets lager dan in 2014 en ongeveer gelijk aan die van 2013. De economische recessie waarin Nederland zich bevindt laat zich voelen op de advertentiemarkt.

Nadat het vakblad vele jaren kostendekkend was, lukte dit in de afgelopen jaren niet. Vanaf 2015 wordt weer een niveau bereikt waarin de advertentie-inkomsten in ieder geval stabiliseren. Aan de kostenkant wordt gezocht naar eventueel mogelijke bezuinigingen. In een enquête over het vakblad, dit jaar gehouden onder de lezers, blijkt dat kostendekkendheid voor hen geen 'must' is. Toch moet, binnen de context van de volledige begroting, gezocht worden naar een betere verdeling tussen kosten en baten van het vakblad.





# LANDELIJKE ORGANISATIE VAN BEGRAAFPLAATSEN

## jaarverslag 2015

Behalve naar de leden van de LOB wordt het blad ook verstuurd naar 313 abonnees. In 2015 meldden zich veertien nieuwe abonnees en zegden negen abonnees hun abonnement op. De oplage omvat 1850 exemplaren.

In 2015 zijn de voorbereidingen voortgezet voor het vernieuwen van de site [www.begraafplaats.nl](http://www.begraafplaats.nl). Het beleid van de LOB is, om op de site niet alleen informatie te verstrekken aan de beheerders die lid zijn van de LOB. Het doel wordt vooral om de geïnteresseerde consument die informatie zoekt, te helpen: de site wordt in twee delen gesplitst. Ook krijgt het grafkostenonderzoek een nieuwe benadering.

### 2.8 overige publicaties, pers en media

In de afgelopen jaren hebben de leden aangegeven behoefte te hebben aan een standaard(raamwerk) **Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)**. Dat verzoek is gehonoreerd. Het document is aan het einde van het verslagjaar geplaatst op de LOB-website. Het is geschikt voor zowel kleine als grotere begraafplaatsen.

Het contact met pers en media is en blijft een belangrijk aandachtspunt. Begraafplaatsen vormen meer en meer een aandachtsterrein van de diverse journalisten. Dit is op zich een welkome ontwikkeling. Inmiddels heeft het bestuur een persprotocol opgesteld, waarmee is bereikt dat de pers snel en eenduidig te woord wordt gestaan.



In 2015 zijn 107 exemplaren van de onderstaande **LOB-publicaties** verkocht:

- Grafadministratie
- Opgraven en Ruimen
- Kostendekkend begraven
- Islamitisch begraven
- Begraven en Begraafplaatsen
- Arbo handleiding
- De Begraafplaats als cultuurbezit

### 2.9 website/grafkostenonderzoek

Sinds 2008 voert de LOB haar eigen grafkostenonderzoek uit. De deelname aan het grafkostenonderzoek vertoont de laatste paar jaar een dalende lijn. Daarom is in het verslagjaar besloten om op de nieuwe website ruimte vrij te maken voor het grafkostenonderzoek nieuwe stijl. Het vergelijkende karakter van het onderzoek zal worden verlaten. De nieuwe website krijgt een vrij toegankelijk publieksdeel en een gesloten deel voor onze leden. Het grafkostenonderzoek nieuwe stijl krijgt een overwegend informatief karakter met uiteraard een nieuwe naam. De informatie zal gaan over locatie, diensten, producten en tarieven van de aangesloten begraafplaatsen.



# LANDELIJKE ORGANISATIE VAN BEGRAAFPLAATSEN

## jaarverslag 2015

### 2.10 consumentenonderzoek

Een student van de Christelijke Hogeschool Ede heeft als afstudeerproject voor de LOB een consumentenonderzoek uitgevoerd. In het kader van het onderzoek werden 1310 personen geënquêteerd. Onderverdeeld in verschillende leeftijdsgroepen, religie, opleidingsniveau en provincie werd gevraagd naar de beweegredenen om te kiezen voor begraven of cremeren. Ook werd gevraagd wat de consument verwacht van een begraafplaats. Hierbij scoren parkachtige inrichting en goed onderhoudskwaliteit het hoogste. In het verlengde daarvan wordt een goed prijs-kwaliteitsverhouding als derde genoemd. Tenslotte werd gevraagd naar de affiniteit met natuurbegraven.

De resultaten van dit onderzoek kunnen het bestuur helpen adequate sturing te geven aan de branche alsmede goed zicht te krijgen op de vraag hoe de dienstverlening kan worden geoptimaliseerd.

Het rapport kan worden geraadpleegd op de LOB-website. In oktober wijdde *De Begraafplaats* een themanummer aan de resultaten van het onderzoek.



Een van de vragen uit het Lob Consumentenonderzoek



# LANDELIJKE ORGANISATIE VAN BEGRAAFPLAATSEN

## jaarverslag 2015

### 3. *belangenbehartiging en vertegenwoordiging*

Niet alleen via media en pers profileerde de LOB zich. Ook werd contact onderhouden met andere branche- en belangenorganisaties, zoals de Landelijke Vereniging van Crematoria (LVC), de Branche Vereniging Ondernemers Begraafplaatsen (BVOB), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en Vereniging De Terebinth.

#### 3.1 **ombudsman**

De LOB is participant in de *Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen (SKU)*. Deze onafhankelijke stichting behandelt klachten van consumenten over een uitvaart en begraven en doet daarover bindende uitspraken. Mevrouw mr. M.E.T. Schellekens bekleedt sinds 1 januari 2015 de functie van Ombudsman Uitvaartwezen.

In 2015 heeft de SKU diverse klachten behandeld waarvan twee over begraafplaatsen die aangesloten zijn bij de LOB. Omdat de twee begraafplaatsen in het gelijk werden gesteld, heeft de LOB de kosten voor de uitspraak betaald.

#### 3.2 **natuurbegraafplaatsen**

De ontwikkeling van natuurbegraafplaatsen gaat snel. Veelal vinden deze initiatieven plaats op landgoederen en/of in bospercelen, maar er worden ook begraafplaatsen aangelegd in een nieuw te ontwikkelen natuurgebied.

Soms is er sprake van een echte natuurbegraafplaats. In vele gevallen gaat het om een begraafplaats of gedeelte daarvan die op een natuurlijke wijze is ingericht en/of word beheerd.

Vier natuurbegraafplaatsen hebben zich verenigd in de Branchevereniging Natuurbegraafplaatsen Nederland (Branan). De vereniging hanteert een zeven toetredingscriteria. Een van de criteria is dat de natuurbegraafplaats is aangesloten bij de LOB.

Einde verslagjaar was er sprake van ongeveer twintig operationele natuurbegraafplaatsen en ca vijftig initiatieven voor de aanleg van een natuurbegraafplaats. In een paar kleine gemeenten in de provincie Gelderland is sprake van twee initiatieven. Dat genoemde initiatieven niet overal met gejuich worden ontvangen moge blijken uit de website *Natuurbegraafplaats waarom niet* ([www.natuurbegraafplaats-waaromniet.nl](http://www.natuurbegraafplaats-waaromniet.nl)) en andere publicaties op internet.

Het bestuur van de LOB beraadt zich op de vraag welke rol haar past binnen deze ontwikkeling en of en zo ja aan welk beleid op dit terrein behoefte bestaat.



# LANDELIJKE ORGANISATIE VAN BEGRAAFPLAATSEN

## jaarverslag 2015

### 3.3 tot slot



*Begraafplaats Bergklooster in Zwolle op een mistige ochtend*

- Kwaliteitsbevordering liep ook in het verslagjaar als een rode draad door de LOB-activiteiten. Dat zal de komende jaren niet anders zijn. Kwaliteit is door het bestuur immers verkozen tot speerpunt van beleid. Beheerders zijn in de gelegenheid gesteld om middels een toetsingslijst te bepalen wat het kwaliteitsniveau op hun begraafplaats is. Wil de branche kunnen inspelen op de vraag van de huidige gebruikers en bezoekers, dan is het van groot belang dat beheerders hier goed op inspelen. Kwaliteitsbevordering levert een belangrijke bijdrage aan de verdergaande professionalisering van de eigen begraafplaats en onze organisatie.
- Meten is weten. Het is daarom ook essentieel om een goed beeld te krijgen wat de gebruiker en bezoeker, dan wel de 'gemiddelde Nederlander' verwacht van de service en de dienstverlening op de begraafplaats. Het in 2014 opgestarte consumentenonderzoek resulteerde in 2015 in een onderzoeksrapport met resultaten waar de branche haar voordeel mee kan doen.
- Tenslotte is goede voorlichting naar het publiek van groot belang. De site van de LOB gaat hier op inspelen. De LOB is er namelijk niet alleen voor haar leden maar vooral ook voor geïnteresseerden die meer willen weten over begraven en begraafplaatsen. Inmiddels staat de nieuwe website in de steigers.