



ALV

2 april 2019

Locatie: Grote Tuinzaal
Antropia Cultuur- en Congressentrum,
Landgoed de Reehorst, Hoofdstraat 8,
3972 LA Driebergen

Aanwezig bestuur: A. Vink (wnd. voorzitter), J. van den Broek (penningmeester),
M. Verkuil, R. Stapper, T. Homan, K. van Tilborg

Aanwezig bedr. b.: B. Hendriksen, W. van Midwoud

Notulen: E. Goes, Moneypenny BV

Aanwezig leden: circa 40 leden

Notulen

13.30 uur: Anja Vink opent de vergadering en heet allen welkom.

Mededelingen:

De bestuursleden Frank Hamers, Cees van Tilborg en Tonnie Homan zijn verhinderd.

Iris van der Werff van het Bedrijfsbureau heeft de organisatie verlaten. De notulen worden vandaag verzorgd door Emmy Goes.

De **Agenda** wordt ongewijzigd vastgesteld.

De **notulen van de ALV van 13 november 2018** worden vastgesteld, met inachtneming van de volgende opmerking:

dhr. Mastenbroek: Op pagina 2, bij aspecten van begraven is sprake van een naamsverwisseling. Mijn naam wordt genoemd, maar mijn collega, dhr. Van Staaveren had het woord.

Aangepaste organisatie Bedrijfsbureau

De functie van managementassistent wordt momenteel niet vervuld door het vertrek van mevrouw Van der Werff. Een aantal van haar taken worden waargenomen door de consultants, de heren Hendriksen en Van Midwoud.

Besloten is daarnaast het notuleren van de AB- en ALV-vergaderingen uit te besteden. In september besluit het AB of weer een vaste kracht wordt geworven.

Dit bood ruimte om Susan Veninga, die eerder een presentatie heeft verzorgd tijdens een studiedag, in te huren voor een onderzoek naar de begraafplaats van de toekomst.

Het concept is naar verwachting dit najaar afgerond; presentatie volgt tijdens de volgende ALV in november 2019.

Gevraagd wordt over de heren Hendriksen en Van Midwoud overuren draaien. Ze maken met liefde meer uren. De heer Van den Broek benadrukt dat de uren binnen de budgetten blijven. Er blijven echter ook wel zaken liggen uit het beleidsplan, aldus mevrouw Vink.

Weekend van de Begraafplaats

Inhoud:

Vrijdagmiddag 24 mei a.s. om 14.30 uur is de landelijke start op (tot nu toe) acht begraafplaatsen in, voor zover mogelijk, alle provincies, met activiteiten rond het thema "Een plek vol verhalen". Nog niet alle provincies zijn vertegenwoordigd: met name begraafplaatsen uit Flevoland, Drenthe, Friesland en Groningen worden opgeroepen deel te nemen.

Vijf aanwezigen nemen deel. Een aanwezige kreeg het organisatorisch niet rond en neemt in plaats hiervan deel aan de Lichtjesavond, dit is inderdaad een grote concurrent.

Mevrouw Vink erkent dat de organisatie veel tijd en energie kost en dat wellicht de menskracht ontbreekt. De achterliggende gedachte was echter om meer aandacht te genereren voor begraven, dat immers in aantallen terugloopt. De heer Hendriksen vult aan dat ook kleine activiteiten mogelijk zijn (rondleiding) of samenwerken met andere begraafplaats.

Opmerkingen:

- De aankondiging kwam vrij laat; de tijdsspanne om verhalenvertellers te vinden was daardoor voor spreekster te kort en reden om dit jaar niet mee te doen.
- Het evenement valt in het lange Hemelvaartsweekend. Dit betreft echter een Europees initiatief, daarom is dit weekend gekozen.
- Mei/juni is een aantrekkelijk tijd voor rondleidingen, dit kost een paar uur. Koffie en muziek zijn, met vrijwilligers en hulp van het netwerk is dit snel te organiseren.

Er zijn tot nu toe 46 aanmeldingen van begraafplaatsen, streefgetal is 100 of meer. De verwachting is dat dit getal wordt gehaald, aanmelden is nog mogelijk. Het is een goede gelegenheid voor begraafplaatsen om zich te presenteren.

Publiciteit:

In het komend nummer van De Begraafplaats, dat deze week verschijnt, is een affiche opgenomen. Er komt dit jaar geen "Weekend van de Begraafplaats"-krant, maar een flyer, waarvan leden binnenkort twee exemplaren ontvangen (meer aanvragen is mogelijk, om meer te leggen in bibliotheken en ontmoetingscentra).

Deze week wordt de eerste Nieuwsbrief met informatie over het Weekend naar belangstellende consumenten verzonden. Leden kunnen deze tevens aan belangstellenden/rechthebbenden/bestuur/gemeenten sturen.

Jaarverslag 2018

De heer Hendriksen heeft dit opgesteld, waarvoor dank. Inhoudelijk geen opmerkingen. Aanwezige benadrukt dat het een handig naslagwerk is voor de toekomstige generatie.

Financiën

- De kosten van het Bedrijfsbureau wijken af van de begroting vanwege het verschil in arbeidsvoorwaarden tussen Carolien Kerlen (de voormalige officemanager) en Iris van der Werff.
- De contributiegelden komen €6.000,= lager uit dan begroot vanwege fusies en opzeggingen.
- De advertentie-inkomsten uit het vakblad De Begraafplaats staan onder druk. Het AB neemt de nodige maatregelen
- De kosten voor de studiemiddag 100% meer dan begroot. Onder de post 'Overige Baten' is een bedrag opgenomen van €5.600,= als inkomsten dus de studiemiddag is daarmee nagenoeg kostendekkend.
- Er is circa €1.200 ,= - €1.300,= meer uitgegeven dan begroot voor de inzet van de Ombudsman, die vier klachten heeft afgehandeld ad €510,= per klacht. De lidmaatschap kosten van het klachteninstituut bedragen €5.700,= per jaar.
- De kosten voor het Weekend van de Begraafplaats zijn meer dan begroot -met name door de Week van de Begraafplaatskrant- maar er is ook een post opgenomen van €4.900,= aan inkomsten,

Bij het klachteninstituut zijn o.a. aangesloten de BVNU, de Vereniging van Uitvaartondernemers, de vereniging van mortuariumbeheerders, LVC, Samenwerkende Uitvaartorganisaties, de SKU en de LOB, die gezamenlijk de kosten van de Ombudsman betalen.

Leden van de LOB zijn door dit lidmaatschap aangesloten bij het klachteninstituut, met een onafhankelijke Ombudsman die klachten over de dienstverlening behandelt.

Een uitspraak van de Ombudsman is bindend voor klager en de LOB.

Wanneer bij een klacht door cliënt de Ombudsman de begraafplaats in het gelijk stelt dan betaalt

de LOB de kosten ad €510,=.

Wordt de begraafplaats in het ongelijk gesteld door de Ombudsman dan draagt deze zelf de Kosten en ontvangt hiervoor een rekening van de LOB.

De indiener van de klacht betaalt €150,= wanneer deze in het ongelijk wordt gesteld. Dit vormt een zekere drempel om een klacht in te dienen.

Klachten gaan echter veelal over uitvaartondernemingen of in enkele gevallen een crematorium.

Op de website van de Ombudsman worden klachten en uitspraken geanonimiseerd vermeld. De Ombudsvrouw wordt uitgenodigd voor de ALV van november.

De heer Van den Broek benadrukt dat je in geval van een klacht eerst moet proberen er met hem/haar uit te komen en anders de klant kunt adviseren het probleem voor te leggen aan het klachteninstituut. Mevrouw Vink sluit hierbij aan: Probeer een klacht zo goed mogelijk op te lossen,

deze kan een negatieve uitstraling hebben op de begraafplaats. Voorkom dat iemand direct naar de Ombudsman gaat.

dhr. Veldhuizen, Nederlangbroek, wijst erop dat op pagina 4 nog oude rekeningnummers worden vermeld.

Financiële Commissie

De commissie, bij monde van Igle Weidenaar (gem. Dordrecht) heeft steekproefsgewijze de boekhouding gecontroleerd.

De penningmeester heeft achterliggende informatie verstrekt.

Aandachtspunt is het financieel tekort op het vakblad De Begraafplaats; het blad heeft echter meerwaarde.

De jaarrekening geeft een getrouw beeld van het vermogen van de vereniging en de lasten en baten. De commissie adviseert derhalve de ALV van de LOB de jaarrekening goed te keuren, met decharge van de penningmeester, waarvan akte.

Mevrouw Kiekebos verklaart zich bereid zitting te nemen in de Financiële Commissie voor 2019. Dit behelst een dagdeel in het jaar het controleren van de boekhouding.

Rondvraag

De heer Van Midwoud wijst op het grafkostenonderzoek van Monuta, waarvoor zij in december 2019 LOB-leden hebben gevraagd om hun tarieven kenbaar te maken. In januari jl. volgde echter hetzelfde jaarlijkse verzoek van LOB betreffende het aantal begrafenissen en de tarieven. Begrijpelijk is dat dit irritatie oplevert, maar Van Midwoud benadrukt om als LOB-lid toch in ieder geval mee te werken aan het onderzoek van de LOB zelf. De LOB beziet de mogelijkheid om met Monuta samen een onderzoek uit te voeren.

Discussieonderwerp: 'Graf zonder zorgen' - grafonderhoud voor nabestaanden

De stelling: Mensen zien er tegenop om een graf te onderhouden of willen hun kinderen of andere nabestaanden hiermee niet belasten, al zullen de kinderen dit zelf mogelijk niet zo ervaren. Hebben begraafplaatsen hier een rol in?

De heer Van Midwoud meent dat op elke begraafplaats nabestaanden de mogelijkheid moeten hebben om het grafonderhoud te laten verzorgen. Zoals bekend, gaan de begraafcijfers omlaag, van cremieren omhoog, maar dit aspect hebben begraafplaatsen zelf in de hand. Uit onderzoek van enkele jaren gelden bleek dat 15% van de mensen kiest voor cremieren om redenen van onderhoud.

Er zijn verschillende mogelijkheden:

- De begraafplaats verzorgt het onderhoud;

- In het reglement van de begraafplaats is opgenomen dat onderhoud volledig voor rekening van de nabestaanden komt;
- Aanbieden van een pakket aan nabestaanden voor het onderhoud van de steen en/of het groen. De heer Van Midwoud is voorstander van het verplicht aanbieden door begraafplaatsen van een dergelijke (betaalde) regeling aan cliënten. Hij heeft de ervaring dat een eerdere werkgever pakketten aanbod, variërend tussen de €25,= en €1.500,= , die allen werden afgenomen.

Reacties:

Mevrouw Kiekebosch, Enschede biedt deze keuze, de kosten daarvan zijn beperkt: het afkopen van het onderhoud voor een periode van tien-twintig jaar kost €50,= per jaar, met 4x per jaar onderhoud en het schoonmaken van de steen 1x per jaar. Nabestaanden/rechthebbenden bepalen of zij tijd hebben voor regelmatig grafbezoek en/of onderhoud, bied hen keuzevrijheid.

Walter Kooy, Brana, geeft aan dat er ook bij een natuurbegraafplaats sprake is van onderhoud maar dit wordt met het grafrecht afgekocht. Kanttekening is dat op dit type begraafplaats de zorg voor het individuele graf laag is. Hij merkt bij cliënten dat dit, net als bij cremieren, een van de motieven is om voor een natuurbegraafplaats te kiezen, naast de prettige uitstraling van de plek. Desgevraagd geeft hij aan “met zachte hand” te voorkomen dat mensen zelf actief iets aan het graf doen.

Opmerking: de plek op een begraafplaats is de keuze van de overledene maar de nabestaanden kunnen hier wel heel anders over denken.

Een andere spreker stelt dat een begraafplaats extra aantrekkelijk wordt als het aanbod van onderhoud wordt geboden.

Mevrouw Verlaan, Leijssenackers wijst erop dat een begraafplaats zich moet realiseren of ze onderhoud wel kunnen aanbieden, ook op langere termijn.

Mevrouw Vink meldt dat in Duitsland de namen van hoveniers vermeld worden die de graven hebben onderhouden.

De heer Clemens van der Burg, Driebergen, bestuurslid begraafplaats, beschikte in het verleden vrijwilligers voor onderhoud, deze zijn langzaam afgevoeld vanwege ouderdom. Sinds enkele jaren huurt hij daarom een hoveniersbedrijf in. De cliënt vult vervolgens het gewenste takenpakket voor onderhoud in. Het onderhoud wordt afgekocht voor een periode van twintig jaar. Onderhoud moet je niet overlaten aan nabestaanden, als ze verder weg wonen. Voorlopig heeft hij dit zo geregeld, wellicht komen er op termijn meer urnengraven.

De heer Maat, Zevensteden Rosendaal meent dat je cliënten geen betaling moet opleggen. De heer Van Midwoud is het hiermee eens. De LOB mag naar zijn mening zijn leden verplichten om grafonderhoud aan te bieden maar begraafplaatsen mogen dit niet verplichten aan cliënten (maar kunnen hen wel onderhoud aanbieden).

De heer Stolk, Yarden vraagt of er cijfers/klachten bekend zijn over naastgelegen graven die niet onderhouden worden?

Antwoord mevrouw Vink: Er zijn wel klachten over bv. een te groot boompje of een omgevallen steen, maar cijfers zijn niet bekend. Wanneer het storend is wordt dit wel opgeknapt, ook al is diegene die gaat over betreffend graf niet aanwezig.

De heer Van Midwoud benadrukt dat het Bedrijfsbureau een handleiding op zal stellen voor het aanbieden van deze diensten. Mevrouw Verkuil adviseert hierbij op te nemen wat reglementair is toegestaan, bv wat een verwaarloosd graf betreft.

Jaap Broers, Herdenkingspark Westgaarde: bij een gemeentelijke begraafplaats betalen nabestaanden/rechthebbenden voor onderhoud.

Bij een particuliere begraafplaats, waar met vrijwilligers wordt gewerkt, nu opeens nabestaanden laten betalen, is lastig te verkopen. Het heffen van onderhoudsgelden acht hij niet gewenst. Op Westgaarde is, om de tarieven van de graven niet te verhogen, het jaarlijks onderhoud afgeschaft. Het onderhoud wordt nu afgekocht voor tien-twintig jaar.

De heer Kruijmer, Moscowa heeft een hoveniersbedrijf in dienst.

Er vindt een jaarlijkse rondgang plaats waarbij, in geval van klachten rechthebbenden worden aangeschreven. Bij geen reactie lossen ze zelf de klacht op.

Het onderhoud aan de graven zelf is voor de rechthebbenden, familie of bekenden; voorheen was dit opgenomen in het algemeen onderhoud.

In de mededelingenkast worden nabestaanden verzocht zelf contact op te nemen met het hoveniersbedrijf opgenomen wanneer ze een graf willen laten schoonmaken. Rechthebbende is zelf verantwoordelijk voor gedenkteken.

De heer Veldhuizen, Nederlangbroek beheert een kerkelijke begraafplaats. Hij maakt gebruik van een hoveniersbedrijf en heeft een aparte medewerker voor onderhoud van de stenen. De prijs van dit laatste is op aanvraag en wordt afgekocht voor een aantal jaren. 50% van de nabestaanden maakt hiervan gebruik. De aflooptijd is bij een aantal graven verstreken, hij heeft echter probleem om nabestaanden te traceren. Hij vindt het vanzelfsprekend dat nabestaanden dit zelf doen, de kerk wordt hier niet op aangesproken. In het reglement van de begraafplaats is opgenomen dat het onderhoud van het graf buiten het onderhoud van de begraafplaats valt.

De vergadering eindigt om 14.45 uur.

Na een korte pauze wordt de vergadering voortgezet met de presentatie *'Geef een steen een nieuw leven'* van Esther Molenwijk van Circle Stone. Deze onderneming zet zich er voor in om het waardevolle natuursteen van grafmonumenten te behouden voor volgende generaties. Alle spelers in de branche worden opgeroepen om grafstenen een nieuw leven te geven. www.circlestone.nl

De vergadering sluit om 15:30 uur met de netwerkborrel.