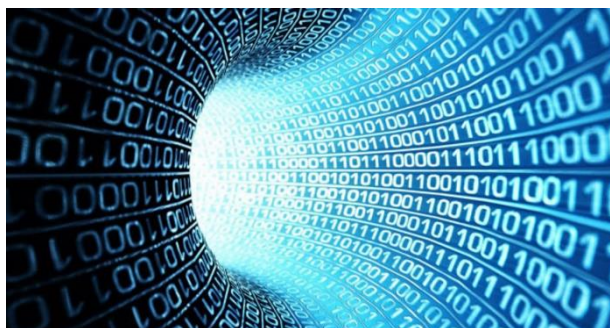




Omgaan met maatschappelijke ontwikkelingen

WAT BETEKENEN TRENDS VOOR DE BEGRAAFPLAATS VAN DE
TOEKOMST

WERK DOCUMENT

THEMA: omgaan met maatschappelijke ontwikkelingen

Een subwerkgroep van drie actieve en betrokken LOB-leden heeft begin 2022 bovengenoemde aanbeveling uit het van rapport *'De Begraafplaats van de Toekomst'* nader uitgewerkt. Hun namen zijn:

- Nicoline Zemering (begraafplaats Rhijnhof Leiden)
- Anita van Loon (uitvaartstichting Hilversum)
- Anton Steller (Begraafplaatsen gemeente Gooise Meren)

Naast dit werkdocument is ook een factsheet en een .ppt presentatie beschikbaar.

Het werkdocument bevat – opgedeeld in hoofdstukken – informatie om concreet mee aan de slag te gaan. Doelgroep zijn de beheerders/bestuurders van begraafplaatsen, die wèl ambitieus zijn en stappen voorwaarts willen zetten met diverse aanbevelingen, maar niet zo goed en concreet voor ogen hebben 'hoe een begraafplaats van de toekomst te worden, zijn en blijven'. Succesverhalen, praktische tips, concrete adviezen en voorbeelden van goede initiatieven, plus verwijzingen naar andere bronnen / organisaties waar meer informatie over dit thema te verkrijgen is, kunnen hierbij behulpzaam zijn.

Het is een naslagwerk geworden voor mensen met ambities, die geholpen willen worden – met uiteraard een zelf te maken 'vertaalslag' naar de eigen, lokale situatie. Elk werkdocument bevat ook een hoofdstuk 'communicatie/PR/website'.

Inhoudsopgave

	Inleiding	2
1.	Digitalisering	3
2.	Industrialisering	4
3.	Individualisering	6
4.	Secularisering	7
5.	Diversiteit	9
6.	24-uurs economie	10
7.	Wat betekent dit voor de medewerkers op de begraafplaats	11
8.	Wat doe je op het gebied van PR en marketing/communicatie? Hoe vertel je je verhaal	13

Inleiding

De term “Maatschappelijke ontwikkelingen” is een breed begrip. Wat kan eronder worden verstaan en hoe relevant is dit?

Bij het kiezen van een onderwerp om nader uit te diepen naar aanleiding van het rapport “De begraafplaats van de toekomst” hebben ondergetekenden voor bovenstaand onderwerp gekozen.

Bij ons leeft de overtuiging dat brede maatschappelijke ontwikkelingen grote invloed hebben en zullen hebben op de begraafplaats in de toekomst.

Een maatschappelijke ontwikkeling of trend is misschien niet direct zichtbaar en niet of nauwelijks te beïnvloeden. Als voorbeeld van een trend kan genoemd worden de trend van klimaat en duurzaamheid. De basis hiervan werd in de jaren 70 van de vorige eeuw gelegd bij de club van Rome en heeft zich ontwikkeld van een rimpeling tot een golf waarvan de top nog niet bereikt is.

Een voorbeeld van een ontwikkeling in de uitvaartzorg is de voortdurende trend dat cremieren groeit t.o.v. begraven en de sterke groei van natuurbegraafplaatsen.

Onze werkgroep heeft gekozen om 6 trends te benoemen die nu een rol en in de toekomst een belangrijke rol zullen spelen en grote invloed hebben op de toekomst van de begraafplaats en waar begraafplaatsbeheerders en beleidsmakers op zullen moeten anticiperen.

Elke begraafplaats is uniek en dit geldt in gelijke mate voor de plek waar de begraafplaats is gelegen en wat de praktische mogelijkheden zijn. Aan de lezer om te bepalen hoe relevant de genoemde trends zijn voor zijn begraafplaats. Onze hoop en doel van dit schrijven is dat men bewust wordt van genoemde trends en geprikkeld wordt om na te denken over een antwoord hierop.

Als werkwijze is gekozen om de 6 gekozen trends te definiëren. Te benoemen wat deze kunnen betekenen voor de begraafplaats en concrete voorbeelden te geven hoe begraafplaatsen hierop inspelen of op kunnen inspelen.

Tenslotte wordt geschetst wat dit betekent voor de medewerkers op de begraafplaatsen en hoe d.m.v. communicatie en marketing de begraafplaats onder de aandacht kan worden gebracht.

De onderstaande maatschappelijke ontwikkelingen heeft de werkgroep verder uitgewerkt.

- 1. Digitalisering**
- 2. Industrialisering**
- 3. Individualisering**
- 4. Secularisatie**
- 5. Diversiteit**
- 6. 24-uurs economie**

1. Digitalisering

Onder digitalisering wordt verstaan - het opnemen van digitale technologieën in bedrijfs- en sociale processen, met als doel deze te verbeteren. Door processen te digitaliseren, veranderen bedrijven de manier waarop ze omgaan met hun klanten en veranderen ook vaak hun inkomstenstromen.

De internetrevolutie heeft onze samenleving blijvend veranderd. Het belangrijkste kenmerk is dat informatie beter ontsloten is en daardoor snel en overal beschikbaar is geworden. Onze samenleving is onder invloed van de digitalisering een **beeldmaatschappij** geworden.

Een concreet gevolg van digitalisering is dat het publiek gewend is geraakt snel geïnformeerd te worden.

Belangrijk is ook het noemen van de schaduwzijde. Door het digitaliseren van processen moet de groep mensen niet uit het oog worden verloren die deze ontwikkeling langs zich heen heeft laten gaan.

Daarnaast is de begraafplaats bij uitstek een plek waar *verhalen verteld* worden. De stenen vertellen het verhaal van het voorbijgeane.

Hoe zou de begraafplaats kunnen inspelen op deze trend?

Voor de uitvaartbranche betekent dit bijvoorbeeld zorgen voor een toegankelijke en up to date website en aanwezigheid van Wifi op de begraafplaats(een gastennetwerk), online gravenregister, digitaal condoleanceregister, livestream en opname van de plechtigheid, QR-code bij het graf voor bijzondere informatie.

Prijs is een belangrijke component bij de uitvaartzorg. Presenteer niet alleen een prijslijst. Digitalisering geeft de mogelijkheid om duidelijk te laten zien wat ervoor de prijs geboden wordt. Denk aan de naam of beschrijving van het product en ondersteun dit met **beeldmateriaal**. Voeg op de website een rekentool toe die inzichtelijk maakt wat de kosten zijn van de uitvaart en de verschillende keuzes die gemaakt kunnen worden.

Vergelijk bij de bepaling van de prijzen ook jouw prijzen met die van de omgeving, van andere begraafplaatsen. Grote prijsverschillen onderling zijn zichtbaar.

Zo mogelijk ontsluit de begraafplaats ook digitaal:

Denk aan een "Street view" van de begraafplaats maar ook aan het scannen van een QR-code waardoor de plattegrond van de begraafplaats geraadpleegd kan worden. Op deze manier kan ook een historische wandeling of bomenroute worden ontsloten

Ontsluit de database van de begraafplaats voor het publiek en koppel deze aan de online plattegrond van de begraafplaats.

2. Industrialisering –

“Ver weg, maar toch dichtbij”. Er is sprake van meer afstand tussen ouders en kinderen, doordat zij op andere plekken wonen en studeren; mensen blijven niet in de geboorteplaats wonen. Hoe hou je ondanks meer afstand nabestaanden toch betrokken. Een van de belangrijkste waarden van een fysiek graf of een fysieke asbestemmingsplek (urnengraf, urnennis) is tenslotte dat je de plek kan inrichten en bezoeken. De uitdaging is om nabestaanden zoveel mogelijk betrokken te houden bij de fysieke plek.

Hoe zou de begraafplaats kunnen inspelen op deze trend?

Organiseer herdenkings- of herinneringsbijeenkomsten, die de moeite waard zijn om bij te wonen ook al kom je van verder. Zorg ervoor dat men via live stream of een opname digitaal kan meeleven en post deze achteraf op website en social media.

Zorg dat nabestaanden (live) kunnen reageren. Bijvoorbeeld bij livestream een hartje of like geven of de chatfunctie benutten.

Ontzorg het onderhoud van het graf, verzorg het ophalen of thuisbezorgen van de as. Verstrooi de as of zet de urn bij als de familie er niet bij kan zijn en maak een foto of filmpje om te mailen. Dit geldt ook als in opdracht van de nabestaanden werkzaamheden zijn verricht aan het graf.

Biedt bemiddeling met de steenhouwer aan etc.

Zorg dat van zoveel mogelijk nabestaanden een e-mail adres bekend is en verzorg regelmatig een nieuwsbrief. Een nieuwsbrief is een sterk middel om nabestaanden betrokken te houden.

Verzorg een persoonlijke uitnodiging voor een activiteit. Probeer zoveel als mogelijk te faciliteren dat nabestaanden op afstand (live) kunnen meeleven. Leg in je uitnodiging op eenvoudige, heldere wijze uit hoe men digitaal kan aanhaken. De gemiddelde leeftijd van de rechthebbenden/gebruikers waarmee je wilt communiceren is over het algemeen hoog. Er zitten relatief veel minder digitaal vaardigen in.

Probeer vloggers of podcasters te vinden, die het ‘werk’ voor jou doen en over algemene zaken door het jaar heen, een beeld geven van hoe de begraafplaats er op dat moment uit ziet, waar de medewerkers mee bezig zijn, etc. *‘Het wordt weer lente op de begraafplaats, kijk eens hoe de sneuwklokjes bloeien’.*

Voorwaarden

Website en social media. Zonder een professionele actuele website en actief zijn op Social Media ben je tegenwoordig nergens.

E-mail adressen

Zorg dat je van zoveel mogelijk nabestaanden een e-mail adres hebt/krijgt. Let op de privacy regels.

Livestreamen / smartphone

Ook (kleinere) begraafplaatsen die geen professionele livestream faciliteiten tot hun beschikking hebben kunnen via facebook live 'uitzenden'

VOORBEELDEN

Betrek nabestaanden op afstand bij ceremonies/acties tijdens bijzondere dagen

Allerzielen

- Ceremonie: Namen noemen van de overledenen van het afgelopen jaar. Mail de nabestaanden vooraf en geef ze de kans een persoonlijke boodschap toe te voegen bij het noemen van de naam, ook als ze er zelf niet bij kunnen zijn. Beam de namen + de speciale tekst de hele dag door, zowel fysiek op locatie en post het op socials en website.
- Biedt chrysantenbollen te koop aan, en faciliteer dat de begraafplaats de plant op het graf zet voor nabestaanden op afstand. Stuur een app met foto.

Kerstperiode /andere bijzonder dagen

- Gedurende de kerstperiode kunnen nabestaanden een hart, engeltje o.i.d. afhalen, daar een naam en wens op schrijven en dat aan een brug of (kerst)boom op de begraafplaats hangen. Na een bepaalde periode worden de hartjes verbrand (hemelpost). Faciliteer dat je voor nabestaanden op afstand een hartje/engeltje ophangt met naam/tekst en stuur ze een foto. Uiteraard de rituele verbranding livestreamen.
- Biedt aan dat je ervoor kan zorgen dat er een kerststukje op het graf komt, bij voorkeur in samenwerking met de plaatselijke bloemist. En weer die foto.
- Moederdag/Vaderdag: Biedt aan een roos op het graf te leggen. Foto sturen.

Camera op graf_("ik ben altijd bij je")

- Er zijn tegenwoordig mogelijkheden om een camera op het graf te plaatsen, waarop je van en afstand kunt inloggen. Het zal niet meteen een grote vlucht nemen, maar de mogelijkheid bestaat wel.

Eigen pagina voor de overledene op de website van de begraafplaats

- Biedt nabestaanden een eigen (interactieve) pagina aan op de website van de begraafplaats. Leuk voor alle nabestaanden.
- Op de pagina: het levensverhaal van de overledene, een foto van de overledene en van het graf.
- Maak de pagina interactief. Iedereen en niet in het minst de nabestaanden op afstand kunnen 'meepraten', vertellen dat ze de overledene missen, reageren op berichten van anderen etc.
- Die pagina kan ook dienen als een 'virtueel graf', bijv. van overledenen die elders begraven/gecremeerd zijn, maar wel een sterke binding hebben met de stad/het dorp of van overledenen van wie het graf geruimd is. Combineer dit met de mogelijkheid van een fysiek naambordje op een gedenkwal o.i.d.. Of bij een Moedermonument of een Vadermonument (zie Zorgvlied).

Ontzorg in onderhoud graf

- Graf 'zonder zorgen' aanbieden
- Apart contract aanbieden voor onderhoud grafbedekking/beplanting, bijv. incl. xx per jaar seizoensplantjes, schoonhouden, inspectie monument, eventueel letteren etc. Altijd een foto sturen als het onderhoud is uitgevoerd.

3. Individualisering

De individualisering van onze samenleving is een proces dat in de tweede helft van de vorige eeuw is begonnen. Dit kenmerkt zich door secularisatie en door de toename van eenpersoonshuishoudens. Een voorbeeld waar zich dit in uit is door de toename van unieke kindernamen.

In het algemeen is geen sprake van minder sociale contacten hoewel dit voor de groep alleenstaande niet geldt.

Er is behoefte aan een persoonlijke aanpak, passend bij een ieders manier van leven, van zijn. Iedereen heeft zijn eigen verhaal. Er is behoefte om met 'moderne' middelen het verhaal van het leven van de overledene te vertellen. Eigen filmpjes, vlogs, blogs, eigen muziek, livemuziek.

Individualisering vraagt verbinding met de mens als individu. Persoonlijk contact voorziet hierin met aandacht voor authenticiteit.

Hoe zou de begraafplaats kunnen inspelen op deze trend?

Diversiteit in soorten graven en keuze grafmonument. Biedt graven aan met verschillende kenmerken. Luxe, eenvoudig. Bijvoorbeeld m.b.t. het grafmonument en grafbedekking. Maar ook de grootte van het graf(m2) of "familiehofjes". Maak verschillende "sferen" op de begraafplaats (voorbeeld: 'hofjes' in Almere) Denk aan een natuurlijk gedeelte, historisch of sober gedeelte of traditioneel gedeelte of op basis van levensovertuiging.

Pas de uitgiftetermijn aan, aan de wensen van de overledene c.q. nabestaande. Denk bijvoorbeeld na over graven voor onbepaalde tijd ('eeuwigdurende graftrust').

Iedere uitvaart is uniek. Dit betekent inspelen en faciliteren van wensen bij de uitvaart. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de begraaftijden, of heel praktisch stoelen bij het graf, een plechtigheid buiten. Vuistregel is: Wat is er mogelijk en wat is wettelijk toegestaan?

Met elkaar een graf uitzoeken. Zorg dat er een graf uitgezocht kan worden en neem hier de tijd voor. Creëer zo een moment van verbinding.

Prijs differentiatie. Voortvloeiend uit bovenstaande betekent dit verschillende prijzen voor de verschillende diensten en producten. Geef inzicht in de kosten door een individueel kostenoverzicht en verwijs niet alleen maar naar de prijslijst. Elke dienst heeft een prijs en ben hierin transparant. Prijs kan een directe invloed hebben op toe of afname van uitvaarten. Zet dit middel bewust in. De prijs is een belangrijke overweging bij de afname van diensten van de begraafplaatsen.

4. Secularisatie

Het kerkbezoek neemt af, er is behoefte aan zingeving. Men heeft behoefte aan houvast, rituelen, herinneren, herdenken. Hier kun je op inspelen.

We zijn geconfronteerd met een pandemie, een oorlog, en we zoeken houvast in onze samenleving. De begraafplaats is bij uitstek een plek voor (nieuwe) (zingeving) bijeenkomsten, wandelingen, ceremonies en rituelen. Maar blijft ook verbonden aan en bij aloude religieuze tradities.

De mogelijkheden zijn oneindig, de individuele en maatschappelijke behoefte ook.

Hoe zou de begraafplaats kunnen inspelen op deze trend?

Aanhaken bij religieuze tradities

Ook al zijn we geseculariseerd, toch aanhaken bij religieuze tradities. Daar is grote behoefte aan.

- **Doe iets rondom Allerzielen** (zie ook onder industrialisatie)
Allerzielen alom, herdenken in het licht, lichtjesavond of hoe je het ook noemt: doen! Eigenlijk kan je niet meer zonder.
- Als er een religieuze traditie is op de begraafplaats: uiteraard daarop inspelen: laat de pastoor graven zegenen, laat de dominee een overweging houden, nodig een (kerk)koor uit.
- **Doe iets Rondom Kerst.** Bijvoorbeeld een workshop met kerststukjes.
Kerstsamenzang (kunnen ook meer seculiere liederen zijn), vuurkorf, warme chocomelk etc.
- **Faciliteer de wensen voor herdenken, rouwverwerking etc. voor aparte (religieuze) doelgroepen**
In Rotterdam zijn veel Kaapverdianen, op St. Barbara Den Haag liggen veel zigeuners etc. Zoek contact, inventariseer de wensen en doe er iets mee.

Betrek de omgeving

- Bijvoorbeeld: vertrek vanuit het gemeentehuis in een stille tocht naar de begraafplaats
- Een ceremonie om alle overledenen van het afgelopen jaar te herdenken of nu actueel coronaslachtoffers.
- Bij Moederdag naar het moedermonument.

Rouwverwerking

- Een Nabestaandencafé, theehuis, Inloopspreekuur. Hulp bij rouwverwerking zoveel mogelijk in samenwerking met deskundigen. Geef de warme vrijwillige gastvrouw/heer met een luisterend oor een training.

Algemene Gedenkplekken

- Vader monument
- Moedermonument
- Gedenkplek foetussen voor 24 weken
- Gedenkplek voor overledenen die hun lichaam aan de wetenschap hebben afgestaan.
Organiseer rondom deze gedenkplekken af een toe iets.

Creëer je eigen begraafplaats rituelen/tradities

- Mensen hebben niet altijd behoefte aan steeds iets nieuws, maar wel aan iets wat regelmatig terugkeert. Nabestaanden kunnen al na een paar jaar deze tradities niet meer missen en komen erom vragen.
- Organiseer hetzelfde op dezelfde momenten/dagen. Elk jaar hetzelfde betekent ook dat je minder hoeft te organiseren, het idee en het draaiboek liggen klaar. Bijvoorbeeld:
- Altijd tussen Kerst en Nieuwjaar harten aan de brug of een grote Kerstboom bij de ingang waar mensen wenskaarten in kunnen hangen.
- Altijd op de tweede donderdag van november lichtjesavond.
- Altijd de kruisweg met Pasen.
- Altijd een concert op Midzomeravond.
- Altijd een digitale kerst/nieuwjaarskaart met inhoud, gedicht, tekst
- Altijd een nabestaandenpicknick met een verbindend symbolisch moment (bijvoorbeeld geef als start of als einde een lint door, die alle aanwezigen nabestaanden verbindt, ze delen allemaal verlies en rouw).
- Altijd aandacht voor WOII, oorlogsslachtoffers etc. op 4 mei.
- Altijd meedoen aan Wereldlichtjesdag.

Etc. Etc. Maak keuzes, want zoals gezegd: de mogelijkheden en behoeftes zijn eindeloos.

Probeer creatief te zijn in de betalbaarheid van een aantal diensten of mogelijkheden. Vraag niet overal geld voor. Een inloop rouwcafé met gratis koffie of thee resulteert uiteindelijk in binding en inbedding van de begraafplaats in de maatschappij.

Maak budget vrij of financier (deels) via subsidies, fondsen etc.

Of investeer in een 'offerblok', waarin bezoekers een vrijwillige bijdrage kunnen deponeren.

5. Diversiteit –

In Nederland wonen meer dan tweehonderd verschillende gemeenschappen. Er is een enorme diversiteit aan religies en denkstromingen in Nederland; er leven verschillende generaties naast elkaar en ook weer met elkaar.

Er is een enorme sociale diversiteit in Nederland (inkomen, opleiding, gezondheid etc.); In Nederland wonen meer dan 200 verschillende gemeenschappen.

Er is een enorme diversiteit aan religies en denkstromingen in Nederland.

Hoe kan de begraafplaats inspelen op deze trend?

Probeer zoveel mogelijk als locatie, begraafplaats, crematorium in contact te komen met de moskee, de kerk, de plekken waar de verschillende gemeenschappen samenkomen. Bouw een netwerk op met de geestelijk leiders van deze religies/gemeenschappen. Denk mee en denk in mogelijkheden. Probeer op je begraafplaats, ruimte te bieden voor de rituelen, die horen bij een gemeenschap. Maar kijk ook, of er ruimte is voor bijvoorbeeld een islamitisch veld, een katholiek veld, een joods veld etc. en maak eeuwigdurende grafrust mogelijk. Zodat een afscheid passend bij een gemeenschap mogelijk is.

Veel van de zaken, die horen bij diversiteit, sluiten aan bij hetgeen genoemd is onder secularisatie.

Als het gaat over sociale diversiteit, probeer diensten/producten aan te bieden, die hierbij aansluiten:

- Biedt een diversiteit aan graven aan – algemene graven, graven met een grafrecht voor 10 jaar, 20 jaar en eeuwigdurend, maar ook natuurgraven of een mogelijkheid tot natuurlijk begraven;
- Biedt een diversiteit aan asbestemmings mogelijkheden aan – columbaria, strooivelden, urnengraven etc. Maar ook een groene variant, denk aan een bomenweide voor urnen, een veld waar je een bio-urn kunt plaatsen, waardoor er weer nieuwe bomen en planten gaan groeien;
- Bij de diversiteit aan product mogelijkheden hoort ook een diversiteit in prijsbeleid. Denk bijvoorbeeld aan een eenvoudig grafmonument, een tegel, of geen monument, maar denk ook aan diversiteit in je prijsbeleid – bijvoorbeeld een ‘goedkoper’ graf op een minder aantrekkelijke begraafplaats.

6. 24-uurs economie –

We leven in een 24-uurs economie, dit betekent dat de grens tussen overdag en 's-Avonds, week en weekend vervaagt. Werk en privéleven zijn met elkaar verweven, lopen in elkaar over, denk bijvoorbeeld aan het thuiswerken.

Alle vormen van dienstverlening worden uitgevoerd, uitgeoefend, aangeboden 7 dagen per week. Diensten moeten digitaal goed toegankelijk en bereikbaar zijn. Niet alleen hier in Nederland, maar overal ter wereld. Denk ook aan toegankelijkheid qua taal. Moet je website nog alleen in het Nederlands zijn, of voeg je hier een tweede taal als het Engels aan toe?

Het effect van deze 24-uurs economie en het effect van Corona kan zijn, dat diensten kleiner worden, dat meer mensen digitaal aansluiten dan voorheen.

De online bereikbaarheid mag gratis zijn. Wifi op alle locaties.

Maar ook: Zijn toeslagen in de weekenden en in de avonden nog passend?

7. Wat betekent dit voor de medewerkers op de begraafplaats:

Digitalisering kan leiden tot anonimiteit. Dit maakt de persoonlijke benadering waardevoller en belangrijker.

Laat daarom de gezichten van de medewerkers zichtbaar worden op de website. Benadruk ook de waarden waar jouw organisatie, begraafplaats voor staat.

Digitalisering brengt risico's met zich mee. Incidenten kunnen sneller breed uitgemeten worden. Dit vraagt bewustwording.

Digitalisering vraagt nieuwe vaardigheden van medewerkers. Denk aan eventuele ondersteuning.

Maar ook: Laat ieder de jas dragen die hem het beste past.

Denk aan digitale agenda waardoor planning en uitvaarten voor alle medewerkers direct raadpleegbaar is.

Door digitalisering kunnen medewerkers opmerkingen plaatsen in het grafdossier, deze is voor iedere belanghebbende direct inzichtelijk.

Interactie met bezoekers en nabestaanden is eenvoudiger geworden. Denk aan appen.

Van belang is juist de 'niet gedigitaliseerde' groep in het oog te houden. Papier blijft voor een bepaalde groep een belangrijk informatiekanaal.

Digitalisering blijft een ondersteunend middel en kan persoonlijk contact niet vervangen.

Interactieve en communicatieve instelling. Persoonlijke dienstverlening vraagt goede sociale en contactuele eigenschappen. Mensen (en hieronder vallen dus ook de uitvaartondernemers) worden veeleisender en men wordt afgerekend op prestaties. Dit vraagt vaardigheid in de communicatie met en de omgang met mensen.

Er is een steeds grotere groep uitvaartondernemers ontstaan waarvan een gedeelte niet bekend is met de begraafplaats. Dit vraagt meer van voorlichting en begeleiding.

Kennis van zaken. De veelkleurigheid, veelzijdigheid van producten, begeleiding en werkzaamheden vraagt nogal wat om alles in goede banen te leiden. Het periodiek doorspreken van de werkomschrijvingen is van groot belang. Neem je team mee in je plannen en in de toekomstvisie van je organisatie, begraafplaats, stichting.

Inzet bij evenementen en activiteiten is een vast onderdeel van het takenpakket/zet het in de functie/taakomschrijving.

Hospitality, dienstbaar zijn

Probeer je personeel een afspiegeling te laten zijn van de samenleving waarin jij opereert, zorg ervoor dat er een afvaardiging bij je werkt, vanuit de diverse gemeenschappen, zie hen als linking pin naar hun eigen gemeenschap, maar denk ook aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, biedt maatschappelijke stageplekken aan;

Uiteindelijk bepalen de medewerkers van de begraafplaats het succes van alle inspanningen.

Zorg voor 'samen' momenten met de medewerkers en vrijwilligers, samen eten voorafgaande aan een activiteit of een borreltje na afloop o.i.d.

Evalueer met z'n allen.

Deel positieve reacties van nabestaanden met de medewerkers.

Zet de medewerkers die meehelpen met het organiseren van een publieksactiviteit een keer in de schijnwerpers op je website of op social media.

8. Wat doe je op het gebied van PR en marketing/communicatie? Hoe vertel je je verhaal?

Website en social media

Telefoon

Zorg voor een goede telefonische bereikbaarheid(ook in het weekend)

Nieuwsbrief

Maak een nieuwsbrief, ruim een 'hoekje' in speciaal voor activiteiten voor 'nabestaanden op afstand'.

Publicaties

Posters/aankondigingen op de begraafplaats zelf en ook in dorp, wijk, stad, kerk, wijkcentrum als er activiteiten op de begraafplaats zijn.

Persberichten

Stuur een persbericht in als je iets organiseert. Zorg voor een compleet en up-to-date persbestand, onderhoud contacten met plaatselijke kranten, journalisten. Schroom niet om bij iets bijzonders ook de landelijke pers te benaderen.

WhatsApp

Gebruik eventueel ook WhatsApp voor communicatie.

WhatsApp vervangt steeds meer communicatie per e-mail.

Ook minder digitaal vaardigen gebruiken WhatsApp.

WhatsApp maakt het voor nabestaanden -ook die op afstand- mogelijk om makkelijk te communiceren en met WhatsApp kan je vanuit de begraafplaats snel en makkelijk om een fotootje of filmpje te sturen.

Uitvaartondernemer

Om promotie, bekendheid doelgericht in te kunnen zetten is het belangrijk de juiste doelgroep of persoon te kennen en te bereiken. Bij begraafplaatsen is in principe iedereen onze klant, maar een belangrijke intermediair tussen de begraafplaats en de doelgroep is de uitvaartondernemer.

Het is van essentieel belang met hen een goede band op te bouwen: Zorg voor een goed relatiebeheer:

- Houdt de ondernemer op de hoogte van ontwikkelingen op de begraafplaats. Breng hen op de hoogte van eventuele activiteiten.
- Loop als beheerder regelmatig voor bij uitvaarten om zo uit de eerste hand te horen wat er speelt.
- Wees laagdrempelig en zorg voor een goede bereikbaarheid. Dit bevordert de onderlinge band.
- Organiseer samen met uitvaartondernemers informatiemomenten voor belangstellenden.
- Organiseer een ontbijt of borrel met hen.

Boegbeelden

Nodig een(lokaal) 'beroemde' persoon uit bij de activiteit die wordt georganiseerd.

Voorlichtingsavonden

Uitnodigen van groepen/gemeenschappen uit onze samenleving en vertellen over wat er allemaal mogelijk is op jouw begraafplaatsen

Nodig serviceclubs uit of geef lezingen bij deze clubs

Netwerken

Zoek verbinding met diverse geestelijke leiders

Maak gebruik van Uitvaart.nl en andere platforms om je diensten aan te bieden;

Organiseer sponsoracties, als bijvoorbeeld NL Doet

Denk aan een 'Vrienden van...' waarbij je zakelijk en privé donateurs zoekt;