

Tekst: Anja Krabben
Foto's: Tako van Midwoud

Gemeenten, word wakker!



De LOB-bedrijvendag begin april was een succes. Vijftig standhouders, bijna 600 bezoekers, 14 presentaties en lezingen. Vooral de lezingen over de exploitatie van de begraafplaats maakten de dag voor velen een boeiende en leerzame ervaring. Sommige bezoekers werden er strijdbaar van, niet in het minst uw verslaggever. Je zou het de gemeenten wel willen toeschreeuwen: heb eindelijk eens oog voor al die begraafplaatsen, gooi ze niet te grabbel.

De plek, het NBC-congresgebouw te Nieuwegein, de goede bereikbaarheid ervan, de aantrekkelijke stands, de verzorging van de gratis hapjes en drankjes, het was allemaal weer perfect in orde. Een vooruitgang met de vorige keer was dat alle stands nu op één vloer te vinden waren. Standhouders en bezoekers toonden zich enthousiast en positief. Bijzonder dit jaar was het lezingaanbod: het waren er veel, ze waren gevarieerd en van hoge kwaliteit. De LOB overweegt dan ook om jaarlijks een open dag te houden, waarbij bedrijven en deskundigen worden uitgenodigd om een presentatie te houden over een actueel en aansprekend thema. Niet overwegen LOB: doen! Want als één ding duidelijk werd op 3 april, dan is het dat beheerders en medewerkers naast productinformatie – die ruimschoots geboden werd – staan te springen om informatie en het wisselen van gedachten over belangrijke onderwerpen. Sommige sprekers kwamen niet verder dan het begin van hun betoog, omdat de discussie toen al losbarstte. Tien procent van de bezoekers bestond uit leidinggevend en beleidsmakers. Laten we hopen dat de LOB de volgende keer meer wethouders en andere gemeentelijke beleidsmakers weet aan te sporen te komen, want juist zij werden direct aangesproken door diverse sprekers. Bij hen ligt de sleutel tot verandering en verbetering, aldus onder anderen Wim van Oort van Van Oort & Ros Partners bij Ontwikkeling en Marie-Louise Meuris, directeur van De Nieuwe Ooster in Amsterdam. Zij bleken twee grote 'publiekstrekkingen': de zaal zat bij hen propvol.

Traag, log en blind

Van Oort hield een presentatie onder de titel 'Kostendekkend begraven vraagt marktgericht werken en ondernemerschap'. Hij begon zijn enthousiasmerende betoog met het voorstel begraafplaatsen te 'transformeren' tot gedenkparken. Dat klinkt ingrijpend, maar vergt feitelijk weinig inspanning, terwijl het een groot psy-



chologisch effect kan hebben. Het vraagt namelijk alleen om een naamwisseling. Nu geldt al voor de meeste begraafplaatsen dat ze niet meer uitsluitend een plaats om te begraven zijn, maar ook een urnenpark of een algemene plek ter herdenking van doden die daar niet per se hoeven te liggen of zijn bijgezet. De overkoepelende naam gedenkpark klopt in de meeste gevallen al.

Van Oort: "Wees een algemene plek waar mensen hun rouw kunnen verwerken en waar dierbaren kunnen worden herdacht. Bied rust en stilte, een mooie natuur. Wees een ontmoetingsplek. Bied ook ontspanning en recreatiemogelijkheden: wandelen en picknicken. Wees je bewust van de cultuurhistorie van de plek. Potentiële kansen zijn er volop. Bekijk het gedenkpark door een andere bril. Richt themavelden in. Zet je bevlogen medewerkers in; over het algemeen zijn mensen die op begraafplaatsen werken bevlogen."

"Run het gedenkpark als een onderneming. Dat betekent marktgericht werken. Dat wil zeggen: de keuze van potentiële klanten beïnvloeden, het keuzemoment vervroegen en voor een multifunctionele benadering kiezen, dus ook het herdenken aanbieden in de vorm van concerten en dergelijke. Werk vraaggericht. Wat wil de klant? Wie is de klant? Dat zijn vragen die weinig begraafplaatsen nu weten te

beantwoorden. Wie zijn de belangrijkste intermediairs? Zoek samenwerking met hen, op zo'n manier dat beiden er baat bij hebben."

Dé klant bestaat niet, aldus Van Oort. Daarom: "Bied keuzemogelijkheden, bied diversiteit. Ik krijg vaak als weerwoord: 'Dat kost geld'. Dat hoeft niet per se. Benut de open plekken in het gedenkpark. Stap af van begraven op rij. Varieer in grafduur en verlengingsmogelijkheden. Voer een actief verlengingsbeleid. Doe je dat niet, dan zeggen mensen – terecht: 'Waarom zou ik verlenen, het graf blijft toch liggen zonder dat ik er iets voor betaal'. Ruim in ieder geval boven de grond, haal de steen weg. Bied ook verlengingen van 5 jaar aan. Doe je helemaal niets, dan worden de inkomsten alleen maar minder."

Van Oorts lezing bestond vooral uit aansporingen, zoals: "Wees concurrerend – burgers zijn mondig. Wees sturend waar dat kan – burgers zijn beïnvloedbaar. Het sterftecijfer gaat verdubbelen, speel daar op in. Wees er klaar voor die mensen iets te bieden. Verzilver de kansen."

Beheerders willen vaak wel, betoogde Van Oort, maar gemeenten luisteren niet naar ze. "De kwalitatief goede dienstverlening moet in balans zijn met een economisch gezonde bedrijfsvoering. Terwijl de politiek op dit moment geheel tegenoverge-

"Gemeenten zijn traag en blinken uit in kortetermijndenken. De organisatie is vaak log"



Volle zalen bij Marie-Louise Meuris en Wim van Oort



steld werkt, namelijk: budgetneutraal en kostendekkend. Dit leidt echter tot een bekrompen momentopname. Helaas, gemeenten zijn vooral traag. En leiden aan bedrijfsblindheid. Ze blinken uit in kortetermijndenken. De organisatie is vaak log, als erfenis uit het verleden."

Hoe het wel moet? "Zet de bevlogen medewerkers in. Creëer ruimte voor ondernemerschap en zelfsturing. Geef de begraafplaats een eigen begroting en een eigen budget. De motivatie neemt toe als de beslissingsbevoegdheid lager ligt. Evenals het plezier en de creativiteit."

Lees, pik, verken

Op De Nieuwe Ooster in Amsterdam gebeurt dat allemaal al. Marie-Louis Meuris zwaait hier al zeventien jaar de scepter. De Nieuwe Ooster heeft, sinds 2004, een zelfstandige positie binnen de gemeente Amsterdam. Het gedenkpark heeft een eigen begroting en een eigen bedrijfsreserve. De tarieven zijn op basis van de werkelijke kosten (zonder overhead), de exploitatie is

kostendekkend. Meuris ziet met lede ogen aan hoe veel gemeenten hun begraafplaatsen blijkbaar liever kwijt dan rijk zijn. Het heeft haar strijdbaar gemaakt. Ze zou het al die wethouders in Nederland wel willen toeschreeuwen: zie wat voor goud jullie in handen hebben, verkwansel de begraafplaats niet!

Ze constateert dat begraafplaatsen nu vooral worden gemarginaliseerd en de begraafplaatsmedewerkers weggedrukt. "Er wordt neergekeken op ons. Ik erger me daaraan." Herhaaldelijk tijdens haar

betoog geeft ze blijk van haar ergernis en soms zelfs boosheid. "U merkt, ik ben echt verontwaardigd."

Puntsgewijs toont Meuris aan hoe het beter kan. Aangezien onder haar publiek slechts drie gemeentelijke beleidsambtenaren te vinden waren – waaronder geen wethouder – kan het geen kwaad die punten hier te herhalen.

Breng de begraafplaats niet onder bij afdeling sport, vastgoed of openbare werken.

"De begraafplaats is geen groenvoorziening, maar heeft een belangrijke maatschappelijke taak. Dat moet een wethouder zich realiseren."

Wentel de overhead niet af op de begraafplaatsen, baseer de tarieven op de werkelijke kosten.

Exploiteer zelf; geef mogelijke inkomsten niet weg aan private ondernemers. Geef uitvaartondernemers geen gebouw op je terrein.

"Sommige gemeenten verkopen een stuk grond van de begraafplaats aan een crematorium. Jongens! Dat zijn onze verdiensten. Doe dat niet."

Wees op de hoogte van de cultureurhistorische en ecologische waarde van je begraafplaats.

"Elke begraafplaats heeft prachtige verhalen. Gebruik die. Zoek medestanders bij historische of andere organisaties. Mensen zijn zo nieuwsgierig naar de dood. Gebruik dat."

Luister naar de beheerder.

Sta niet overal de bouw van nieuwe crematoria en natuurbegraafplaatsen toe.

Alsof veel bestaande begraafplaatsen geen prachtige natuur hebben? Haar eigen begraafplaats is een goed voorbeeld, het is tevens arboretum. Wat overigens geheel te danken is aan één van die bevlogen medewerkers die zich daar vol enthousiasme en uit eigen beweging voor heeft ingezet. En het zijn gemeentes die natuurbegraafplaatsen kunnen toestaan of tegenhouden. Want, zo liet een van de

"Sommige gemeenten verkopen een stuk grond van de begraafplaats aan een crematorium. Jongens! Dat zijn onze verdiensten. Doe dat niet."

weinig wél aanwezige gemeenteambtenaren weten: "Het is de gemeente die bepaalt dat de bestemming van een gebied van natuur naar begraven gaat."

Om tot een gezonde exploitatie te komen, biedt Meuris het volgende stappenplan: Zorg dat de interne organisatie op orde is. Formulier een missie en een visie, creëer een huisstijl.

Streef altijd naar een vlekkeloze dienstverlening.

Licht de administratieve organisatie door. Maak een plan van aanpak voor het park en de gebouwen.

Pak kansen in de exploitatie.

Op haar powerpoint-plaatjes – vaak zeer onderhoudende foto's – staan teksten als:

'Pak elke kans en maak anderen gek. Verken de markt, lees, doe overal ideeën op.

Er kan meer met park en gebouwen dan je denkt. Zoek naar alternatieve geldbronnen.

Benut je medewerkers. Beleidsmakers: kom achter je bureau vandaan! VNG en LOB:

doe er wat aan!

Ze sluit haar betoog af met twee oproepen.



De LOB-stand met (links) oud LOB-voorzitter Willem van der Putten

Eén aan de gemeentes en wethouders: werk beter samen met de beheerder en de medewerkers van de begraafplaatsen. En één aan de VNG. "Komt beter op voor de begraafplaatsen. Het gaat nu alleen nog maar over de hoogte van de tarieven. Nie-

mand praat meer over de inhoud of over onze belangen."

Ook de LOB wil Meuris tot meer actie aanzetten, want waarom organiseert die bijvoorbeeld geen wethouderdag? ■

Nu, rechtstreeks van de fabriek:

Grafkelders



Geen dure overhead, geen geldverslindend verkoop apparaat

Duurzaam hoeft niet duur te zijn

Wij produceren op een maatschappelijk verantwoorde wijze en toetsen ons proces en onze producten aan nen-iso-26000.



Doejenburg 29
4024 HE - Eck en Wiel
Tel.: 0344- 693038
Fax: 0344- 694030

www.bakkerbetonwaren.nl

info@bakkerbetonwaren.nl