

Voorlopen op de begraafplaats zelf doen, uitbesteden of afschaffen?

In het kader van bezuinigingen overwegen een aantal gemeenten het voorlopen bij een uitvaart af te schaffen. Op een aantal begraafplaatsen is dit al gebeurd. Een verstandige keuze?

Gastheer en ambassadeur

De gemeentelijke voorloper bij een uitvaart is de gastheer en contactpersoon namens de gemeente die toeziet op een goed verloop van de plechtigheid. Een betrokken en bezielde voorloper is de ideale ambassadeur en tevens visitekaartje van de begraafplaats. Door zijn of haar klantgerichte uitstraling wordt een signaal afgegeven dat het 'goed toeven' en herdenken is op deze begraafplaats. Hiermee wordt een basis gelegd voor de 'werving van nieuwe potentiële klanten' die in de toekomst gaan bijdragen aan inkomsten voor de begraafplaats. Een bekend gezicht is op latere tijdstippen voor nabestaanden van groot belang, voor het stellen van vragen en voor een kort praatje dat het rouwproces ten goede komt. Vandaar is het van groot belang dat de beheerder of één van de vaste medewerkers voor loopt.

Risicomanager

Maar er is nog een ander argument om het voorlopen in eigen hand te houden. De eigenaar van de begraafplaats is verantwoordelijk voor alles wat er op de begraafplaats gebeurt. Als er iets mis gaat tijdens de uitvaart dient de aanwezige afgevaardigde medewerker namens de begraafplaats adequaat te reageren. Bijvoorbeeld als er door ruis in de communicatie een verkeerd graf geopend is, als de doorgeven maatvoering van de kist niet klopt en te groot is voor de lift of het gegraven graf, als de lift weigert en de kist niet kan afdalen of als nabestaanden zelf het graf willen dicht en te dicht op de rand staan. Dit soort calamiteiten en risico inschattingen vallen onder de verantwoordelijkheid van de beheerder en zijn naaste medewerkers en zijn moeilijk te delegeren naar derden

Escalaties

De uitvaartleider en medewerkers van de begraafplaats zijn samen verantwoordelijk voor een goed verloop van een uitvaart. Bij grotere uitvaarten kunnen ze niet zonder elkaar. Bij de laatste groet neemt de uitvaartleider de eerste nabestaanden mee richting condoleanceruimte en blijft de begraafplaatsmedewerker achter voor toezicht bij het afscheid nemen door de achterblijvers. In toenemende maten worden ook ruzies beslecht bij het graf. Wie mag er als laatste afscheid nemen, de echtgenoot of de ex? Op dat moment is het van groot belang dat er twee personen aanwezig zijn, de uitvaartleider om de aanwezigen bij de ruzie weg te leiden en de beheerder om de orde te handhaven. Dat kan zijn de verhitte gemoederen sussen of politie waarschuwen.

Voorlopen uitbesteden

Kun je de verantwoordelijkheden van risico-inventarisatie en ordehandhaving uitbesteden? Natuurlijk kan dat, maar denk wel goed na hoe dat te regelen. Er zijn begraafplaatsen die de lokale hovenier die het onderhoud van de begraafplaats doet inhuren op uur basis. Deze is vaak voldoende bekend met de gang van zaken en kent de risico's. Anders wordt het als een groot bedrijf het onderhoud doet en wisselende medewerkers voorlopen. Medewerkers die vaak onvoldoende geïnstrueerd worden en geringe betrokkenheid tonen. Dergelijke personen hebben een negatieve invloed op het imago van de begraafplaats.

Vrijwilligers betrekken

Een nieuwe trend is de inzet van vrijwilligers. Op (kleine) kerkelijke begraafplaatsen lukt dat vaak prima, want die vrijwilligers hebben een grote persoonlijke verbondenheid met en betrokkenheid bij de kerk en hun begraafplaats. Op gemeentelijke begraafplaatsen ligt dat

anders, daar is de verbondenheid en betrokkenheid vaak minder. En al helemaal als vrijwilligers verplicht ingezet worden als tegenprestatie voor een uitkering. Een alternatief is een poule van gepensioneerden inzetten, met als tegenprestatie een onkostenvergoeding. Maar vergeet niet dat ook deze mensen opgeleid moeten worden en dat vrijwilligerswerk wel vrijwillig, maar niet vrijblijvend is.