



Lijken uit de kast in de begraafplaatsadministratie

Veel gemeentes moeten geld bijleggen om onderhoud van begraafplaatsen te kunnen financieren

De grafdelver had een graf geopend waarin zich al een stoffelijk overschot bevond: de echtgenoot van de overleden vrouw die vandaag begraven zou worden. In de verte zag hij de rouwende begrafenisstoet al aan komen lopen. Hij werd zenuwachtig, controleerde nog een keer de naam op de steen. Het klopte, dacht hij toen nog: de juiste initialen, de juiste achternaam. Toch liep de stoet naar een ander graf. 'Waarom lopen jullie de verkeerde kant op?' riep hij in paniek. De nabestaanden stonden op de goede plaats. Maar ze konden niet begraven want het graf was nog dicht.

Auteur: Trudy van Rooij

Er was wat geroezemoes in de groep. De grafdelver handelde snel. Terwijl de uitvaartondernemer de nabestaanden bezighield met een geïmproviseerde koffietafel, opende de grafdelver het juiste graf. Probleem opgelost! Althans, dat zou je denken. Want met hun snelle, improvisatorische handelen verhulden ze een groter, onderliggend probleem – een probleem dat de begraafplaats, zonder het door te hebben, veel geld kostte.

Ontbrekende kennis

Veel gemeentes moeten geld bijleggen om het onderhoud van begraafplaatsen te kunnen financieren. Ze zoeken daarvoor allerlei mogelijkheden, bijvoorbeeld het verhogen van de tarieven. Maar dat is oppassen geblazen, want het kan mensen ontmoedigen om voor begraven te kiezen. En het aantal begrafenisstenen loopt al zo sterk terug, terwijl het onderhoud van de aanwezige graven wel betaald moet worden. Ingenieurs- en adviesbureau Kybys heeft een goede raad voor deze begraafplaatsen. Als het kan, bijvoorbeeld als er voldoende begraaf-

capaciteit is, haal dan aan het einde van de termijn alleen het monument weg. De stoffelijke resten verwijder je pas bij een eventuele nieuwe grafuitgifte. Dat kan kostenbesparend werken en zo kun je een hogere kostendekking realiseren. Soms volgen er kritische vragen en opmerkingen naar aanleiding van dit advies: Hoe weet je bij een grafuitgifte of er nog resten liggen als daar bovengronds geen sporen van zijn? Stel je voor dat de grafdelver bij het klaar maken van een nieuw graf niet weet dat er nog een lijk ligt!

Die bedenkingen zijn begrijpelijk. Wie verantwoordelijk is voor zoiets delicaats als het beheer van een begraafplaats, wil vanzelfsprekend dat alle handelingen correct uitgevoerd worden. Maar de opmerkingen tonen ook aan dat de administratie niet op orde is. Dat er geen plattegrond is. Je vraagt je af of er inzicht is in de capaciteit, of men precies weet hoeveel lege graven er nog zijn en hoeveel graftermijnen er binnenkort aflopen.

Goede administratie

En dat terwijl een goede administratie de basis van zo'n overzicht is. Je voorkomt er fouten mee bij de uitgifte van een graf. De capaciteit kan berekend worden. Er is inzicht in de exploitatie en de inkomsten. En bovendien kan de juiste rechthebbende worden aangeschreven wanneer een graftermijn afloopt of er om een andere reden contact gezocht moet worden. Het aanschaffen van een speciaal daarvoor bedoelde computerapplicatie is een logische stap, want met zo'n softwareprogramma kun je zelfs een digitale koppeling maken tussen de gegevens en een plattegrond. De ambtenaar die belast is met de begraafplaatsadministratie gaat op cursus. Voor de zekerheid gaat er een medewerker van de ICT-helppes mee, of een applicatiebeheerder. Na de klassikale cursus is er op kantoor nog een hoop werk te verzetten, want de database is nog leeg. Die moet gevuld worden; de gegevens van alle overledenen moeten erin. Voor elk graf moet een rechthebbende geregistreerd worden, zodat de ambtenaar deze kan aanschrijven wanneer de termijn afloopt. Vaak neemt een stagiair of uitzendkracht deze enorme klus op zich.

Voordelen computerprogramma

Als dat allemaal gedaan is, worden de voordelen van de applicatie duidelijk: alles loopt gestroomlijnd – planning, correspondentie en facturatie. Plattegronden kunnen gekoppeld worden. Er zijn verschillende soorten computerprogramma's, waarmee vaak snel en eenvoudig gewerkt kan worden. Meestal kan de software op meerdere platforms gebruikt worden, dus niet alleen op de computer op kantoor, maar ook op een telefoon of tablet. Zo heeft de beheerder ook op locatie de juiste gegevens bij de hand en weet hij wie precies waar ligt.

Als de begrafenisadministrateur er niet is ...

En dan gebeurt het. De ambtenaar die belast is met de begraafplaatsadministratie is ziek. Gelukkig kunnen de taken zolang verdeeld worden over meerdere afdelingen. Dat is een prima oplossing voor een korte periode. Maar als het langer duurt, ontstaan er problemen. Niet alle ambtenaren kennen de Wet op de lijkbezorging en zijn op de hoogte van andere juridische zaken rondom begraafplaatsen. Daarnaast is er geen duidelijk zicht meer op de totale situatie omdat de begraafplaatsadministratie nu verdeeld is over meerdere afdelingen. Bovendien worden er sneller fouten gemaakt als de diverse taken door verschillende ambte-

Wie is Kybys?

Kybys is een adviesbureau op het gebied van de openbare ruimte. Ook begraafplaatsen behoren tot de werkvelden. Kybys is hierin al meer dan dertig jaar actief. Als het gaat om begraafplaatsen rust het advies van Kybys op vijf pijlers:

1. **De Wet op de lijkbezorging:** alle juridische aspecten met betrekking tot de beheersverordening en uitvoeringsbesluiten voor begraafplaatsen
2. **Het proces van begraven:** van aangifte van overlijden tot aan het ruimen van graven
3. **Het begraafbeleid:** beleidsvraagstukken, van de begraafbehoefte en -capaciteit tot aan trends en ontwikkelingen op het gebied van begraven en rouwverwerking
4. **De begraafplaatsexploitatie:** van onderbouwde en transparante tarieven voor begraven tot het afgewogen kostendekkend maken van begraafplaatsen
5. **De begraafplaatsadministratie:** de basis voor een verantwoord beheer en verantwoorde exploitatie van begraafplaatsen.

Op basis van deze pijlers kan Kybys toegevoegde waarde bieden, met als resultaat toekomstbestendige begraafplaatsen. Kybys heeft de afgelopen dertig jaar al meer dan tweehonderd projecten gerealiseerd bij ruim honderdvijftig gemeenten in Nederland. Kybys heeft een onafhankelijke kritische kijk op de materie en houdt rekening met de gevoelens en piëteit die horen bij het onderwerp. Kybys praat graag verder met u over de toekomstbestendigheid van uw begraafplaatsen.

Kybys praat graag verder met u over de toekomstbestendigheid van uw begraafplaatsen.



naren gezien worden als een klusje erbij. Maar ook op het gebied van communicatie is er veel te doen. Er worden graven en urnen uitgegeven, rechthebbenden worden aangeschreven omtrent aflopend recht of het verwijderen van gedenktekens, begravenissen worden ingepland, er is contact met steenhouders die een steen willen komen plaatsen en met uitvaartondernemers die ook van alles willen weten. Ambtenaren krijgen brieven en telefoontjes met vragen rondom een graf. Soms heb je ook te maken met mensen in rouw. Zo was er een applicatiebeheerder die tussen de interne helpdesktelefoontjes door

weleens huilende nabestaanden aan de lijn kreeg. Maar het kan ook voorkomen dat je te maken krijgt met rouwende familieleden die los van elkaar bellen met tegenstrijdige wensen. Je moet dus beschikken over goede communicatieve vaardigheden. Want mensen in rouw reageren anders; daar moet je mee om kunnen gaan. Als ze bellen, hebben ze iemand nodig die snel de telefoon opneemt, die dingen voor ze kan uitzoeken, adequaat antwoord kan geven. Iemand die de tijd neemt om hen stapsgewijs de procedure van overlijden tot begraven uit te leggen of hen daarbij ondersteunt. En soms hebben ze gewoon behoefte aan een



Wat onze klanten zeggen:

'De gemeente Waalre heeft alle operationele taken van het begraafplaatsbeheer uitbesteed. Vanwege het emotionele karakter van deze taken hebben wij de kwaliteit van deze dienst hoog in het vaandel staan. Kybys is wat mij betreft een van de weinige partijen, misschien wel de enige partij die deze dienst op gepaste en professionele wijze van A tot Z kan verzorgen.'

Hans van Geel

*Beleidsadviseur cultuurtechniek
Gemeente Waalre*

geduldig luisterend oor. Als begrafenisadministrateur heb je op financieel en communicatievlak te maken met zowel interne als externe klanten. Die moet je allemaal tevreden houden. De lat ligt hoog en het is een veelomvattende taak. Voor die taak is iemand nodig die van alle markten thuis is.

Maatwerk

Omdat de adviseurs van Kybys tijdens hun werk vaak zagen dat gemeenten worstelen met al die werkzaamheden, ontwikkelden ze de begraafplaatsadministratieservice (BAS). Deze bestaat vooral uit maatwerk, want elke begraafplaats, elke gemeente en elke situatie is anders. De gewoonten in een dorp verschillen van die in de stad. Gebruiken van vroeger spelen mee, religie. Soms betreft de administratie meerdere begraafplaatsen. Daarom wordt de administratie overal anders ingericht.

Soms springt Kybys alleen even bij in het geval van ziekte van een medewerker. Dat gaat prima, want de dienstverleners van Kybys zijn goed in alle applicaties en kennen de materie. Maar ze kunnen ook optreden als duurzame partner en de administratie volledig en structureel op zich nemen. Dan nemen ze de telefoon op, communiceren met nabestaanden, grafdelvers, steenhouders en uitvaartondernemers en beant-

woorden alle voorkomende vragen. Dit laatste doen zij momenteel bij een aantal gemeenten in Nederland.

De praktijk

Op de website van de gemeente en van de begraafplaats staat een telefoonnummer vermeld waarop de administratie dagelijks tijdens kantooruren te bereiken is. Dit nummer schakelt automatisch door naar de telefoon van de medewerkers van Kybys. Zij kunnen aflezen uit welke gemeente er gebeld wordt en beantwoorden de beller met de desbetreffende begroeting. Vervolgens openen zij de begraafplaatsapplicatie en de database waarin de gegevens van de begraafplaats te vinden zijn. Op basis van die gegevens beantwoorden ze de vragen direct, of, als dat niet lukt, proberen ze in elk geval nog dezelfde dag een sluitend antwoord te geven.

Tijdens deze gesprekken krijgen ze weleens iets te horen dat aanleiding geeft om de gemeente te adviseren op het gebied van beleid, beheer, verordeningen, ruimen of uitbreidingen. Dat zullen ze dan ook niet nalaten. Daarnaast stuurt Kybys in alle gevallen grafaktes en facturen, want ze weten hoe ze moeten omgaan met administratiekosten en belastingen die gemeenten willen factureren.

Uitgebreide service

Naast deze standaardservice kan Kybys ook het gehele beheer overnemen. Dan controleren de medewerkers bijvoorbeeld of de afspraken met betrekking tot de begraafplaats worden nageleefd. Denk hierbij aan de buitendienst, de steenhouwer en de grafdelver. Maandelijks controleren ze de begraafplaatsen en kijken of alles nog naar wens is, zoals het hoort. Natuurlijk zorgen ze dat de hulp bij of de overname van de begraafplaatsadministratie juridisch correct en in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) verloopt. Met de begraafplaatsadministratieservice (BAS) neemt Kybys werk uit handen dat een grote mate van accuratesse vereist, goede communicatieve vaardigheden en empathie. Gemeenten die worstelen met de begraafplaatsadministratie en geïnteresseerd zijn in een helpende hand, kunnen vrijblijvend contact opnemen met Merel van den Bosch (06-12405600) om te vragen naar de mogelijkheden.

KYBYS
ingenieurs en adviseurs



BE SOCIAL
Scan, lees & deel!