

# De begraafplaats van de toekomst:

## MULTIFUNCTIONEEL, UITNODIGEND EN KLANTVRIENDELIJK

DOOR ROB BRUNTINK EN MARISKA OVERMAN

Begin november – enkele maanden uitgesteld vanwege corona – wordt het rapport *De begraafplaats van de toekomst* gepresenteerd, geschreven door Mariska Overman en Rob Bruntink van Bureau MORBidee in opdracht van de LOB. Hier al een voorproefje van de auteurs: hoe ziet die toekomst eruit en wat betekent dit voor het beheer?

**H**et rapport is geschreven op basis van research en interviews met deskundigen uit de uitvaartbranche. We maakten een SWOT-analyse, waardoor vastgesteld kon worden wat binnen de branche als de grootste krachten, zwakten, kansen en bedreigingen werden gezien. Tot onze verbazing kwam daaruit naar voren dat de grootste zwakte én de grootste bedreiging voor de toekomst van begraafplaatsen het gebrek aan klantvriendelijkheid is. Reden om in de definitie (en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen) nadrukkelijk aandacht te besteden aan dit thema. In dit artikel besteden we uitsluitend aandacht aan de definitie, en de gevolgen daarvan voor het begraafplaatsbeheer. Voor de aanbevelingen verwijzen we naar het gehele rapport.

### Definitie

De definitie luidt: De begraafplaats van de toekomst is een *uitnodigende, multifunctionele* omgeving. Hier worden overledenen begraven of wordt hun as bijgezet. Deze plek wordt bezocht door mensen die overledenen *herdenken*, genieten van de *natuur- en/of historische* waarden, deelne-

men aan *activiteiten* die in het teken staan van *herdenken* en/of het *bespreekbaar maken van de dood en rouw*.

### Toelichting

*Uitnodigende* omgeving wil zeggen: zowel offline ('in real life') als online is een begraafplaats laagdrempelig en toegankelijk. Een begraafplaats geeft de bezoeker (zowel consument als professional) een welkom gevoel. Dat betekent onder meer:

- Waar mogelijk is er een gastheer of -vrouw aanwezig, of vervult de beheerder die functie. Bij afwezigheid is er op de begraafplaats duidelijk zichtbaar een verwijzing naar een 06-nummer en online contact (mail, sociale media, website). De gastheer, gastvrouw en degene die het 06-nummer bemaant zijn deskundig, vakbekwaam en verstaan de kunst van effectieve, niet-normatieve communicatie.
- Voor professionals kent een begraafplaats een dusdanige bereikbaarheid dat hun vragen over de beschikbaarheid van de begraafplaats voor een uitvaart altijd binnen één werkdag kunnen worden beantwoord.
- Er is een goed toegankelijke WC.

- Er is (een ruimte voor) koffie/thee (afhankelijk van de locatie kan dat een uitgebreide voorziening zijn, of kan het heel *basic* aangeboden worden: denk aan thermoskannen met koffie en thee, of een automaat).
- Er is voldoende parkeerruimte (ook voor fietsen).
- Er zijn rolstoelen te huur of te leen.
- De paden zijn goed begaanbaar.
- Er is geen achterstallig onderhoud.
- De ingang heet bezoekers welkom; er hangen geen borden met regels en verboden.
- De informatie op de informatieborden is actueel en klopt.
- Er is een website, met duidelijke informatie over de tarieven van de graven, de bereikbaarheid, een plattegrond, een activiteitenagenda, een nieuwsbrief en een overzicht van de mensen die er werken (foto's en functionele informatie).

*Multifunctioneel* wil zeggen:

De begraafplaats is niet slechts een plek waar doden begraven of bijgezet worden, maar een plek waar een **verbinding** wordt gelegd en waar dus **relaties** worden aangegaan, met: nabestaanden, uitvaartondernemers, buurtgenoten, geïnteresseerden, kunstenaars, scholieren, vrijwilligers en aan begraafplaatsen gelieerde organisaties en bedrijven (van hoveniers tot grafsteenhouwerijen, van rouwgroepen tot historische kring, van zorginstellingen tot opleidingen).

De begraafplaats van de toekomst is



**De uitnodigende** entree van De Nieuwe Ooster in Amsterdam, met portier in portiersloge. Foto: Jolien Jong

daarmee een plek die door gemeenten en kerken en overige uitbaters beschouwd wordt als een waardevol en onmisbaar onderdeel van de samenleving. Het is een plek om te herdenken en samen te komen. Het staat gelijk aan een historisch archief. Het is een plek met groen en natuur, een plaats voor rust en bezinning, en soms heeft het een parkfunctie.

Bij het *herdenken* van overledenen gaat het om:

- Het bezoeken van mensen die er begraven liggen.
- Het bezoeken van mensen van wie de as daar bijgezet of verstrooid is.
- Het herdenken van mensen die elders begraven zijn, of waarvan de as elders verstrooid of bewaard wordt.
- Het bezoeken van herdenkingsbijeenkomsten, zoals bijvoorbeeld rondom Allerzielen, Moederdag, Vaderdag, Weekend van de Begraafplaats, Halloween of Allerzielen en Valentijnsdag.
- Het vormen van een (offline en/of online) community van nabestaanden, die elkaar al dan niet in georganiseerd verband treffen in een daartoe aanwezige ruimte.

Bij het genieten van de bijzondere *natuur-*

*en/of historische* waarden gaat het om:

- Genieten en/of mijmeren in een sfeer die gekenmerkt wordt door rust en stilte.
- Deelname aan rondleidingen over flora en fauna.
- Deelname aan rondleidingen over historische grafmonumenten, historische personen of historische gebeurtenissen.
- Bewustzijn van de historische waarde van een begraafplaats voor een stad ('een stenen archief').

Bij het deelnemen aan *activiteiten* gaat het om:

- Het bezoeken van lezingen en workshops of andersoortige bijeenkomsten over onderwerpen die de breedte van het thema 'dood' omvatten (uitvaartcultuur, rouw, palliatieve zorg, sterven, et cetera).
- Het bezoeken van kunstzinnige dan wel filosofische bijeenkomsten (muziek, fototentoonstelling, dans e.d.).
- Deelnemen aan activiteiten gericht op de thema's flora en fauna, en historie.

De activiteiten kunnen educatief zijn, maar ook belevingsgericht, met actieve of passieve deelname van bezoekers. Activiteiten kunnen worden gehouden in

het kader van bijvoorbeeld het Weekend van de Begraafplaats of rondom herdenkingsmomenten als de Dodenherdenking of Allerzielen.

## Andere beheerders

De invulling van 'de begraafplaats van de toekomst' heeft ook consequenties voor de beheerder. De huidige tijd, maar zeker de toekomst, vraagt om capaciteiten van een beheerder die bijna niet in één persoon te verenigen zijn. De functie-eisen die doorgaans in de vacatures voor begraafplaatsbeheerders staan, zijn een bonte mengeling van eisen: men vraagt iemand met een opleiding in de groensector, die daarnaast communicatief vaardig is, mensen kan begeleiden rondom de uitvaart, deels uitvaartbezigdheden kan uitvoeren en empathisch kan communiceren met mensen in rouw. De duizendpoten onder de huidige beheerders zijn misschien in staat al die competenties in meer of mindere mate te beheersen, maar niet iedereen is een duizendpoot. En dat is niet vreemd: de eisen zijn dusdanig uiteenlopend dat ze in feite bij verschillende functies en dus bij verschillende personen horen.

Kijkend naar de toekomst, zou het niet

**MORBIdee** heeft via Google Docs een korte enquête opgesteld en gedeeld via hun eigen social media-kanalen. 376 mensen vulden de enquête in. De enquête is niet meegenomen in de SWOT, omdat hij niet volgens onderzoeksmethodieken is opgesteld. Desalniettemin kwamen er opvallende resultaten uit de enquête, de opvallendste zijn in deze infographic verwerkt.

onverstandig zijn het begraafplaatsbeheer te verdelen over meer dan één persoon. Uiteraard blijft er iemand nodig voor 'het groen'. Daarnaast moet er ook een persoon zijn die enerzijds *feeling* heeft met het (mede) uitvoeren van een uitvaart, anderzijds voorlichting kan geven aan klanten (waaronder nabestaanden en uitvaartondernemers) en nabestaanden kan begeleiden. Tot slot is er een persoon nodig die bekend is met ondernemen en een commerciële achtergrond heeft. Een combinatie van deze drie functies is een absolute vereiste om de begraafplaats van de toekomst te kunnen realiseren.

Gemeenten (en kerken) moeten het belang van de nieuwe koers erkennen, en inzien dat die koers enkel succesvol kan zijn als zij andere eisen aan begraafplaatsbeheer stellen. De definitie van de begraafplaats van de toekomst laat duidelijk zien hoe veelzijdig de taken op een begraafplaats zijn en welke eisen gesteld worden aan goed beheer. Kijkend naar het nu én naar de toekomst, is ons advies: leg de focus wat meer op de sociale en communicatieve competenties en beperk het begraafplaatsbeheer niet tot groenbeheer. We vrezen dat de begraafplaats het daarmee alleen namelijk niet redt.

Kritisch kijken naar het functieprofiel van de beheerder is in onze ogen onvermijdelijk. Als de functie van een bedrijf (lees: begraafplaats) verandert, veranderen de functie-eisen van de personeelsleden die er werken ook. Vergelijk het met de bibliotheken, die de voorbije twintig jaar een enorme transitie hebben doorgemaakt. Leenden ze eerst alleen boeken uit, tegenwoordig zijn ze ook ontmoetingscentrum, kennen ze een horecafunctie en zijn ze tevens een locatie voor menige bijeenkomst of taalles. Dit heeft ook gevolgen gehad voor het personeel dat bij de bibliotheken werkt. Naast de aloude functie van bibliotheekmedewerker bevolken nu diverse functies deze bibliotheken, zoals 'doelgroepspecialist', 'adviseur persoonlijke ontwikkeling' en 'leesconsulent'. Dat gebeurt nu eenmaal als je, zoals bibliotheken hebben gedaan, met je tijd meegaat. ■

Het rapport *De begraafplaats van de toekomst* wordt officieel gepresenteerd op de Algemene ledenvergadering van 3 november a.s. Alle LOB-leden ontvangen rond die tijd het rapport per post. Daarnaast kan het volledige rapport worden gedownload op de site van de LOB.

