

Actualisatie toekomstbestendige begraafplaats Heemstede 2020-2025

Managementsamenvatting

De voorliggende *Actualisatie toekomstbestendige begraafplaats Heemstede* geeft richting in de ontwikkeling van de Algemene begraafplaats aan de Herfstlaan voor de periode 2020-2025. Het is de opvolger van het plan *Toekomstbestendige Begraafplaats Heemstede* uit 2016 en vormt de basis voor een MJOP (meerjarenonderhoudsplan), een beheerplan (uitwerking 2021) en een herziening van de begraafplaatsverordening.

Er is inmiddels een start gemaakt met voorbereiden van de nieuwe begraafplaatsverordening met vereenvoudigde leges, tarieven. Deze wordt in 2021 voorgelegd aan de gemeenteraad om vervolgens op 1 januari 2022 in werking te treden.

SWOT-analyse

Sterkste punten

- + Prachtig parkachtig ontwerp (J.D. Zoicher, 1829)
- + Grote belangstelling van publiek voor evenementen en herdenkingen (lichtjesavond Heemstede Herdenkt)
- + Veel verschillende mogelijkheden op gebied van asbestemming en begraven (onder andere het nieuw aangelegde urnenbos)

Grootste uitdagingen

- Ontwikkelingen in de markt (verschuiving naar crematies, kostenbewustzijn consument, nieuwe wensen en rituelen)
- Kosten dienstverlening, de tarieven / leges zijn niet overzichtelijk en eenduidig leesbaar
- Kwaliteit dienstverlening (catering, parkeergelegenheid, streaming van de ceremonie)

Doel

De begraafplaats is goed op orde, zowel wat betreft faciliteiten, ligging als service. Ondanks dat blijft het aantal begrafenissen dalen, tegen de trends van het sterftecijfer van Heemstede in. (dat bovendien sneller stijgt dan het landelijke percentage). Mogelijke oorzaken zijn 'concurrentie' van begraafplaatsen en crematoria in de regio en veranderende wensen bij de 'consument' (natuurlijk begraven).

Om een gezonde exploitatie te houden, is het van belang dat het aantal begrafenissen jaarlijks op peil blijft (158 in 2019) of liever nog iets stijgt naar 200 ceremonies per jaar.

Werkwijze

Dit doel willen we bereiken door kwalitatief een groene, goed onderhouden begraafplaats te blijven bieden met bijbehorende gastvrije en transparante service aan nabestaanden.

Met het aanbieden van een breed pakket van mogelijkheden voor begraven, asbestemming en herdenken willen we inspelen op persoonlijke wensen en ideeën.

Door daarnaast in te zetten op de bekendheid van de begraafplaats zal de positie versterkt worden door middel van inzet van advertenties, social media en de nieuwe website. Een belangrijke doelgroep hierbij zijn de begrafenisondernemers.

Ook evenementen als Lichtjesavond, Heemstede Herdenkt en de landelijke Open Monumentendagen, helpen bij de bekendheid van de Heemstedense begraafplaats. Bovendien ervaren en ontdekken bezoekers van deze evenementen ook de park- en natuurkwaliteiten van de begraafplaats.

Duurzaamheid en milieu

Duurzaamheid dient integraal meegenomen te worden met alle keuzes op gebied van beleid, inrichting en beheer van de begraafplaats. Duurzaamheid wordt hier breed geïnterpreteerd en slaat bijvoorbeeld ook op de duurzame en stabiele inzetbaarheid van het team van 4 medewerkers (Arbo) en de samenwerking met de sociale werkplaats, PASwerk en de reclassering.

Inleiding

Actualisatie toekomstbestendige begraafplaats

Deze actualisatie geeft een visie op de ambitie is voor de algemene begraafplaats Heemstede aan de Herfstlaan voor de komende 5 jaar (periode 2020-2025). Het document is opgesteld op verzoek van het College en is een logisch vervolg op het plan *Toekomstbestendige Begraafplaats Heemstede* uit 2016.

Kader

Het onderhavige document is de basis voor de beheersbeslissingen die de komende jaren genomen gaan worden en die, voorzien van een onderbouwde planning en financiering, uitgewerkt zullen worden in separate plannen.

Juridisch kader: Wet op de Lijkbezorging, 7 maart 1991.

Toekomstbestendige Begraafplaats Heemstede 2016

De afgelopen jaren zijn al veel punten opgepakt onder de noemer van Toekomstbestendige Begraafplaats. Naar aanleiding van die visie zijn de buitenaula, de aanlegsteiger en het urnenbos gerealiseerd. Ook is de aula gerestaureerd en voorzien van nieuw meubilair.

Met de realisatie van het Urnenbos zijn de meeste plannen uitgevoerd en is het tijd voor een nieuwe visie.

Leeswijzer

Na een beschrijving van de huidige situatie in hoofdstuk 1 wordt in het daaropvolgende hoofdstuk stil gestaan bij de landelijke en lokale sterftcijfers in relatie tot het aantal begrafenissen op Heemstede. Ook wordt een beeld geschetst van de veranderende wensen en voorkeuren rondom begraven en crematie. In hoofdstuk 3 worden hoofdstuk 1 en 2 met elkaar in confrontatie gebracht in een SWOT-analyse. In matrixvorm worden interne sterkten en zwakten afgezet tegen kansen en bedreigingen buiten de organisatie.

De visie op de kerntaak van de begraafplaats komt aanbod in hoofdstuk 4, waarna gekeken wordt naar de parkfunctie in hoofdstuk 5. In dit deel wordt ook stil gestaan bij gebouwen en monumenten. Duurzaamheid en milieu krijgen aandacht in hoofdstuk 6. In hoofdstuk 7 komt de personele bezetting in kwalitatief en kwantitatief opzicht aan bod. In het volgende deel worden marketing en publiciteit besproken waarna in hoofdstuk 9 de planning de revue passeert, gevolgd door de financiële aspecten in hoofdstuk 10.

1. Huidige situatie

Vanuit de historie een actuele visie op de toekomst

Al sinds 1828 biedt Gemeente Heemstede de bewoners de mogelijkheid om te begraven en te herdenken op de begraafplaats aan de Herfstlaan. De begraafplaats heeft een goede bekendheid onder de inwoners van Heemstede en is een van de mooiere begraafplaatsen van Nederland door prachtige, romantische "Engelse landschapsstijl".

Ontwerp van J.D. Zocher

Gemeente Heemstede gaf in 1828 aan de bekende tuin- en landschapsarchitect Jan David Zocher de opdracht een begraafplaats te ontwerpen op een deel van het terrein van de voormalige buitenplaats Westermeer. Rond die tijd werd het namelijk bij wet verboden om de doden in en rond de kerk te begraven. Om hygiënische redenen moesten de nieuwe begraafplaatsen buiten de bebouwde kom worden aangelegd. Zocher ontwierp het oudste deel van de begraafplaats in Engelse landschapsstijl met gebogen lanen met aan beide zijden grafvelden. Hij wisselde open en meer gesloten delen af met waterpartijen. Hoge bomen, alleenstaand of in groepen vormden ook een belangrijk onderdeel van zijn ontwerp. Latere uitbreidingen zijn niet meer in deze stijl voortgezet. Hier werden de paden en grafvelden meer geometrisch aangelegd. De Algemene Begraafplaats heeft een belangrijke cultuurhistorische waarde voor Heemstede. Er liggen tal van bekende Heemstedenaren begraven. Diverse grafmonumenten die een gemeentelijke monumentenstatus hebben dragen bij aan de ensemblewaarde. De begraafplaats heeft ook een belangrijke stedenbouwkundige waarde vanwege haar ligging aan het eind van de noord-zuidas, Heemsteedse Dreef en Valkenburgerlaan. De nabijheid van Groenendaal versterkt deze waarde. De samenhang van de ingangspartij met de portierswoning, het dienstgebouw, de aula, de hekwerken, de vijver en de beplanting is van essentiële waarde. De gebouwen op zich zijn architectuurhistorisch van belang vanwege de kwaliteit van het ontwerp en de gave details. Deze gebouwen zijn ook belangrijk in het oeuvre van de vooraanstaande Nederlandse architect J.Th.J. Cuypers¹.

De begraafplaats heeft eigen graven (In de officiële benaming, graven met uitsluitend recht) en algemene graven. Daarnaast is er ook een Rooms Katholiek deel op de begraafplaats waar de parochie van de Onze Lieve Vrouwe Hemelvaartskerk aan het Valkenburgerplein gebruik van maakt.

Begrafenissen en bijzettingen

De mogelijkheden op de bestaande begraafplaats en de huidige verordening bestaan uit algemene graven en graven met uitsluitend recht, ook wel huurgraven genoemd. Die laatste zijn er in verschillende vormen, van keldergraven en zandgraven tot kindergraven en natuurgraven. Daarnaast zijn er verschil-

1) HV-HB.nl, Historische vereniging Heemstede – Bennebroek

lende vormen van asbestemming zoals uitstrooien en een urnengraf of urnenplaats in een muur, een speciale urnenkelder of in de dennenappels die als kunstwerken op de begraafplaats staan. De jongste uitbreiding biedt al mogelijkheden voor natuurlijk begraven en verschillende nieuwe vormen van asbestemming met kleine urnenkelders, urnengraven en ruimte voor verstrooien. Ook is er voorbereid op de mogelijkheid om bovengrondse graven te plaatsen.

Aantallen grafenissen en bijzettingen

Overzicht begrafenissen en bijzettingen per type.																
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
Nieuw graf	72	57	75	55	71	62	53	67	62	58	53	37	55	48	45	870
Bestaand graf	75	90	73	64	69	63	65	76	70	61	83	69	55	70	65	1048
Algemeen graf	25	33	21	23	22	22	16	12	14	24	14	22	19	13	9	289
Urnen graf	14	21	22	12	19	15	10	13	7	10	20	13	13	8	12	209
Kindergraf	3	3	3	3	5	5	7	3	3	2	0	2			4	43
Asbus in graf	4	8	4	6	10	6	7	9	13	3	10	5	6	6	8	105
Urnenmuur	3	2	2	3		7	3	4	2	3	2	2	4	2	3	42
Verstrooing	6	4	3	5	9	4	4	2	4	3	8	4	6	9	12	83
Urnenzuil													3	2		5
TOTAAL	202	218	203	171	205	184	165	186	175	164	190	154	161	158	158	2694

Voorzieningen en gastvrijheid

De afgelopen jaren zijn er veel nieuwe mogelijkheden en diensten ontwikkeld die aangeboden kunnen worden. De begraafplaats heeft een aula met familiekamer en een buitenaula. Ook is er een aanlegsteiger aanwezig voor uitvaarten per boot. Begin 2021 komt daar het urnenbos bij, waar as verwerking en begraven op een natuurlijke manier kan plaats vinden.

Het plan "Toekomstbestendige Begraafplaats" heeft de aanzet gemaakt voor een groot aantal vernieuwingen en uitbreidingen van mogelijkheden op de begraafplaats. Voorbeelden zijn de urnenzuilen en keramische "urnen-dennenappels", de aanlegsteiger voor aankomst per boot, de restauratie van de aula en de aanleg van een nieuw gedeelte van de begraafplaats met een vijver, bruggen en nieuwe vormen van asbestemming en begraven in een natuurlijke omgeving. De aanleg van deze uitbreiding, genaamd Urnenbos, wordt in 2020 afgerond en met ingang van 2021 in gebruik genomen.

Evenementen, herdenkingen en speciale bijeenkomsten

Naast bijeenkomsten voor uitvaarten zijn er door de begraafplaats verspreid over het jaar ook andere bijeenkomsten gepland en georganiseerd. Zo zijn er verschillende momenten van herdenken, maar ook zijn er activiteiten op het gebied van cultuur en historie.

De verschillende bijeenkomsten, herdenkingen en vieringen op een rij:

- Moederdag (tweede zondag in mei)
- Weekeinde van de Begraafplaatsen (eind mei)
- Vaderdag (tweede zondag in juni)
- Veteranen dag (zaterdag rond 29 juni)
- Open Monumentendagen in samenwerking met HVHB (tweede weekeinde september)
- Lichtjesavond, Heemstede Herdenkt (medio november)

Voor Heemstede is met name Lichtjesavond een groot evenement met vele honderden bezoekers. Het geniet grote bekendheid en betrokkenheid onder de bewoners van Heemstede en omliggende gemeenten. Ook de andere vieringen hebben goede publiciteit en veel bezoekers.

De klant centraal

Met alle contacten en voorzieningen die de begraafplaats heeft met gasten, nabestaanden en bezoekers moet de klant centraal staan. Service en gastvrijheid staan hoog in het vaandel.

Digitale ontsluiting voor bezoekers

In september 2020 is de nieuwe website voor de begraafplaats gelanceerd. Deze geheel vernieuwde website voldoet aan de nieuwe toegankelijkheidseisen (Wet digitale overheid).

Daarnaast is er een digitale ontsluiting voor bezoekers via een stand alone computer bij het kantoor op de begraafplaats waarop namen en locaties van graven van overleden gezocht kunnen worden.

Catering

De aula heeft een goede voorziening voor catering. Er is een goede professionele keuken aanwezig. Zowel de aula als de directe ruimte buiten om de aula als ook de buitenaula zijn geschikt voor catering. In de huidige situatie is er met een externe cateraar een contract aangegaan voor het aanbieden van

verschillende vormen van catering. Er is momenteel niet een uitgebreide service level agreement afgesproken.

Team

Het team van medewerkers op de begraafplaats bestaat uit 4 personen:

- Coördinator (tevens "voorloper²")
- Twee medewerkers begraafplaats, hovenier / grafdelver
- Medewerker serviceloket (tevens "voorloper").

Bijzondere werkplekken

De begraafplaats biedt een beschermde werkomgeving voor medewerkers van de sociale werkplaats Paswerk en voor mensen die via de reclassering te werk worden gesteld.

Kostendekkend

De exploitatie van de begraafplaats is kostendekkend. De tarieven zijn hier op afgestemd.

2. Trends

Sterftecijfers

Het landelijke sterftecijfer is sinds 1950 verdubbeld tot bijna 152.000 in 2019. Het aantal sterfgevallen per duizend inwoners is van 7,5 in 1950 naar 8,8 in 2019 gestegen. Oorzaak van deze toename is, behalve de bevolkingsgroei, de veranderde samenstelling van de bevolking naar leeftijd: doordat er minder kinderen worden geboren en mensen steeds langer leven, vergrijst de bevolking. Hoewel het overlijdensrisico is gedaald, neemt het aantal overledenen toe³.

Het aantal overledenen stijgt volgens het CBS tot 2037 jaarlijks met circa 1,3%. Dit zorgt voor constante vraag naar diensten van uitvaartondernemingen. Na 2037 blijft het aantal overledenen stijgen, maar vlakkt de groei geleidelijk af naar 0 tot 1% per jaar. Vanaf 2039 zal het aantal sterftes naar verwachting groter zijn dan het aantal geboortes. Na 2055 gaat het aantal overledenen dalen⁴.

Deze trend laat zich ook in Heemstede zien; maar sterker. Het sterftecijfer in promillage ligt in Heemstede circa 4 promille hoger dan het gemiddelde van Nederland. Er sterven in Heemstede dus meer inwoners per duizend dan gemiddeld in Nederland.

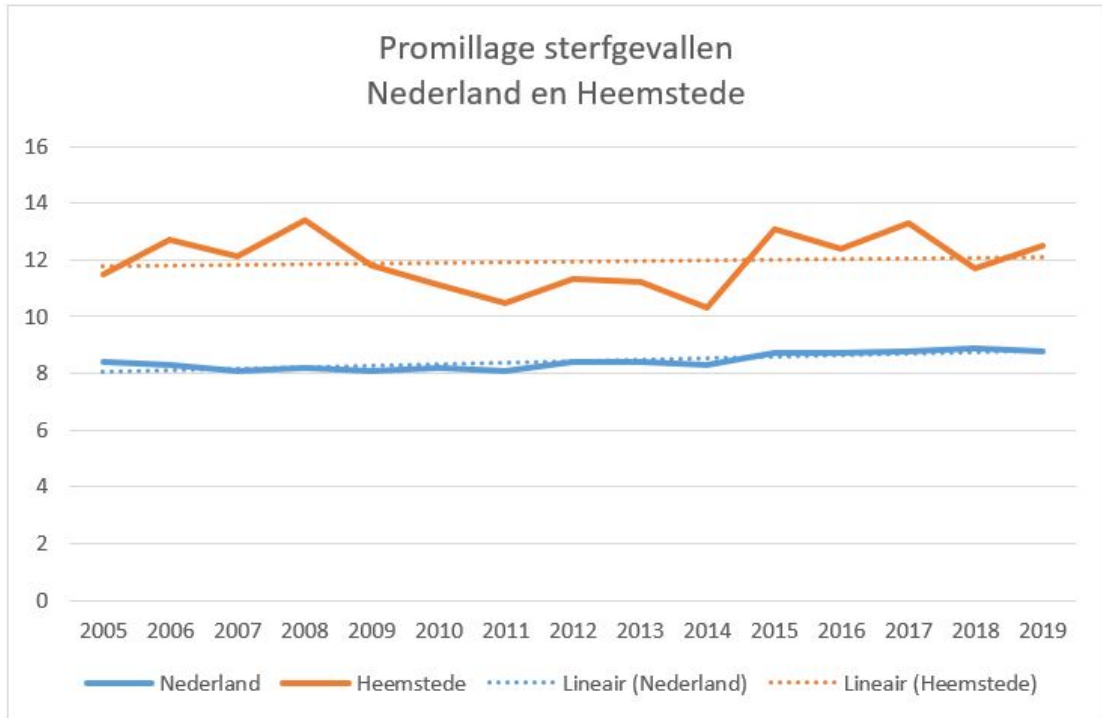
Sterfgevallen Nederland versus Heemstede in promillage

Jaar	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nederland	8,4	8,3	8,1	8,2	8,1	8,2	8,1	8,4	8,4	8,3	8,7	8,7	8,8	8,9	8,8
Heemstede	11,5	12,7	12,1	13,4	11,8	11,1	10,5	11,3	11,2	10,3	13,1	12,4	13,3	11,7	12,5
Bron: CBS															

2) Voorlopen is het ontvangen van de overledene en zijn of haar nabestaanden en deze te begeleiden naar de aula en de laatste rustplaats, letterlijk door voorop te lopen

3) Centraal Bureau voor de Statistiek.

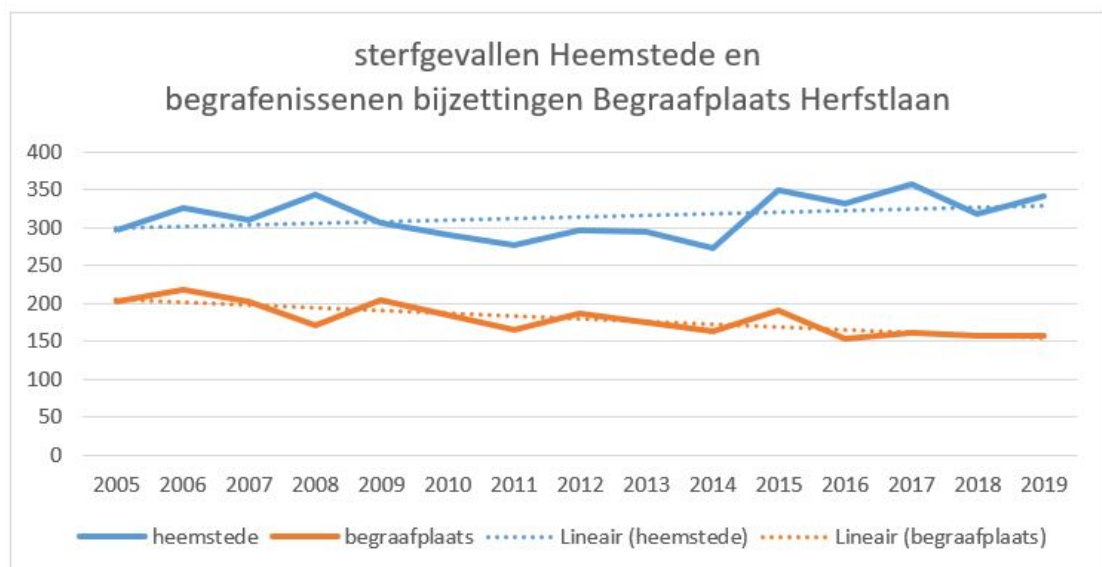
4) Rabobank

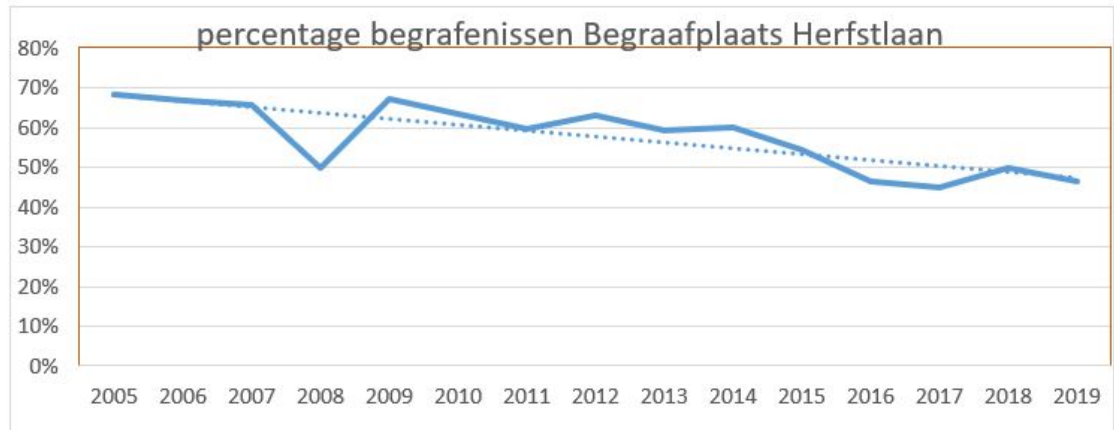


Van het aantal overledenen wordt een steeds kleiner aantal begraven. Zowel absoluut als in percentage. Op basis van de cijfers zou dus verwacht mogen worden dat er meer begrafenissen zouden zijn, maar die blijven uit.

Sterfgevallen versus begrafenissen en bijzettingen in Heemstede (in aantallen en percentage)

Jaar	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Heemstede	296	326	310	344	306	290	277	296	295	273	349	332	358	318	341
begraafplaats	202	218	203	171	205	184	165	186	175	164	190	154	161	158	158
percentage uitvaarten	68%	67%	65%	50%	67%	63%	60%	63%	59%	60%	54%	46%	45%	50%	46%





Het verschil tussen het aantal sterfgevallen in Heemstede en het aantal begrafenissen en bijzettingen geeft het percentage begrafenissen op Begraafplaats Herfstlaan weer. Het percentage begrafenissen op de begraafplaats is dalende van circa 70% naar circa 45%.

Nieuwe trends

Voor de nabije toekomst spelen enkele externe zaken een rol, die wel hun stempel drukken op de begraafplaats.

Als eerste is de verhouding begraven versus cremen de afgelopen twee decennia omgeslagen richting cremen. Landelijk is het percentage cremen in 2005 met 52% gegroeid naar 66% in 2019. De vraag naar begraven is dus sterk gedaald en zo de voorspellingen zijn zal dit nog een klein beetje verder dalen. Ondanks de groei van de bevolking zien we dus toch een daling van het aantal begrafenissen.

Cremen

Ook het individualiseren van de samenleving legt een druk op veranderingen. Een standaard pakketje van dienst in de aula, de loop naar een graf en daarna koffie en cake volstaat niet meer. Ondanks dat het sterftcijfer in Heemstede gemiddeld 4% hoger ligt dan landelijk en ondanks dat de bevolking van Heemstede gegroeid is, is er een sterke daling van begrafenissen op de begraafplaats. Dit is van 2005 tot 2019 terug gelopen van circa 70% naar circa 45%. Daarmee is het aantal begrafenissen afgenomen van circa 200 in 2005 tot ongeveer 160 in 2019.

Kostenbewustzijn

Er wordt bij uitvaarten door de nabestaanden zeker ook naar de kosten gekeken. Om de begraafplaats kostendekkend te houden kunnen tarieven verhoogd, maar mogelijk zorgt zo'n keuze er voor dat er wordt uitgeweken naar andere begraafplaatsen of naar cremen. Door de tarieven zo op te stellen dat de basisprijzen vergelijkbaar zijn met de tarieven van andere begraafplaatsen of met cremen kan dat voorkomen worden.

Om dit voor de toekomst te borgen is deze toekomstvisie nodig als basisdocument en handleiding voor alle mogelijkheden en ontwikkelingen die komen gaan.

Nieuwe ontwikkelingen in begraven

Cryomeren of resomeren

Cryomatie of promessie is een alternatieve uitvaarttechniek waarbij het stoffelijk overschot wordt gevriesdroogd. Na het vriesdrogen blijft slechts een hoeveelheid poeder over.

Alkalische hydrolyse, vaak resomeren genoemd, is een techniek waarbij stoffelijke resten onder druk met behulp van kaliumhydroxide worden opgelost in heet water.

Deze ontwikkelingen staan wereldwijd nog in de kinderschoenen, maar zullen zeker in de nabije toekomst uitgewerkt worden tot nieuwe mogelijkheden. In Nederland zijn deze nieuwe vormen van uitvaarttechniek op dit moment nog niet toegestaan. Er zijn nu wel onderzoeken om dat via aanpassingen de Wet op de Lijkbezorging mogelijk te maken.

Omdat dit over de termijn van deze visie heen gaat, wordt hierop niet verder ingegaan.

Islamitische graven

De laatste jaren zijn Islamitische grafvelden of Islamitische begraafplaatsen sterk in opkomst. In de regio is op een aantal algemene begraafplaatsen een Islamitische begraafplaats ingericht, onder andere in Haarlem, Velsen en Beverwijk.

In Heemstede is deze behoefte en vraag er nog niet.

Bovengronds begraven

Op de nieuwe uitbreiding zijn voorbereidingen gemaakt voor de mogelijkheid tot bovengronds begraven. Deze graven kunnen los of in een grondwal of muur geplaatst worden. Deze voorzieningen worden in de regio nog weinig aangeboden.

Duurzaam of milieubewuste uitvaart

Er is de laatste jaren een sterke hang naar milieubewustzijn. In Heemstede is daarop ingespeeld met een nieuw deel op de begraafplaats dat is ingericht voor natuurlijk begraven of natuurvriendelijke asbestemming. Deze uitbreiding voorziet in de behoefte en kan nog verder uitgebreid worden met verschillende mogelijkheden van begraven of asbestemming.

Recent is met de uitbreiding van het Urnenbos ook een IJsvogelwand aangelegd en is er rekening gehouden met verblijfplaatsen, schuilgelegenheden en fourageergebieden voor vogels en vleermuizen.

Streamen van de uitvaartceremonie

Nieuwe technologieën hebben een grote impact gehad op de invulling van ons dagelijks leven. Ook in de uitvaartbranche is dit te merken. Allereerst zijn er steeds meer uitvaarten die videotecnologie toepassen. De uitvaart wordt gefilmd of er worden tijdens de uitvaart beelden van de overledene laten zien. Deze ontwikkeling maakt het bijvoorbeeld mogelijk voor nabestaanden uit andere landen om de uitvaart toch te volgen via live streaming op het internet.

3. SWOT-analyse

Sterkten – zwakten – kansen – bedreigingen

In onderstaande tabel wordt een schematisch overzicht gegeven van de sterkten en zwakten van begraafplaats Heemstede (intern). Ook kansen en bedreigingen waarde organisatie geen of weinig invloed op heeft worden weergegeven (extern).

Sterkten (intern)	Zwakten (intern)
<ul style="list-style-type: none"> • Prachtig parkachtig ontwerp • Goed onderhouden uitstraling • De bestaande mogelijkheden voor ceremonies en uitvaarten • De nieuw gerealiseerde mogelijkheden van ceremonies, asbestemming en begraven als de aanlegsteiger en het urnenbos en buitenaula • De ruime opzet van de begraafplaats en daarmee de ruimte voor nieuwe ontwikkelingen • Aanbieden van natuurlijk begraven en natuurvriendelijke asbestemming • De goed bezochte evenementen en herdenkingen. • De begraafplaatsbegroting is kostendekkend 	<ul style="list-style-type: none"> • Weinig mogelijkheden voor het op afstand volgen van uitvaarten (live streamen) • Niet overzichtelijke opbouw van tarieven / prijzen • De nieuwe website moet nog verder uitgebreid en verbeterd worden. • Weinig bekendheid bij uitvaartverzorgers van alle (nieuwe) mogelijkheden • Onvoldoende uitgewerkte mogelijkheden voor catering • Inzetbaarheid medewerkers op uitvaarten, persoonlijke ontwikkelingen • Parkeervoorzieningen in de buurt bij grotere uitvaarten
Kansen (extern)	Bedreigingen (extern)
<ul style="list-style-type: none"> • Individualisering van wensen voor uitvaarten • Vraag naar natuurlijkere vormen van begraven en asbestemming • Samenwerking met de regio • Bekend en geliefd onder de bewoners van Heemstede en omliggende gemeenten • Groei sterftecijfer van Heemstede • Grote bekendheid en interesse in de evenementen zoals Lichtjesavond 	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeling van de trend om meer te cremeren (percentage crematie versus begraven) • Ontwikkelingen, groei en acquisitie van andere begraafplaatsen • De komst van nieuwe crematoria in de regio in de afgelopen jaren • Aanbieden van standaard pakketten via uitvaartverzekeringen of via uitvaartverzorgers • Kostenbewustzijn van klant / nabestaanden • Overlast voor de buurt, zoals parkeren

4. Begraven, asbestemming en ceremonies

Een welkome plek voor nabestaanden om in rust en waardigheid afscheid te nemen.

Groei aantal begrafenissen

Zoals aangegeven in hoofdstuk 2 groeit het aantal sterfgevallen in Heemstede sneller dan het landelijke aantal. Tegelijk daalt het aantal begrafenissen, niet alleen door 'concurrentie' met crematoria maar ook door andere begraafplaatsen in de regio.

Om een gezonde exploitatie te houden, is het van belang dat het aantal begrafenissen jaarlijks op peil blijft (rond de 160 ceremonies) of liever nog iets stijgt naar 200 ceremonies per jaar.

Dit doel willen we bereiken door kwalitatief een groene, goed onderhouden begraafplaats te blijven bieden met bijbehorende gastvrije en transparante service aan nabestaanden. Door daarnaast in te zetten op de bekendheid van de begraafplaats zal de positie versterkt worden. Daarnaast heeft de begraafplaats voldoende ruimte om nieuwe ontwikkelingen te faciliteren, zoals natuurlijk begraven, meerdere vormen van asbestemming en eventueel te oriënteren op de aanleg en exploitatie van een dierenbegraafplaats. Ook de voorzieningen als catering, maar met name live streaming moeten snel op hoogwaardig niveau ontwikkeld worden. Dat alles zal bijdragen aan meer aanloop, meer ceremonies, begrafenissen en asbestemmingen op de begraafplaats.

Verordening en tarieven

Om op de juiste manier te blijven voorzien in de behoefte van de gebruiker moet er meer duidelijkheid komen in tarieven en mogelijkheden voor begraven en asbestemming.

De verordening wordt in 2021 opnieuw opgezet en waar mogelijk verbeterd of uitgebreid. Een belangrijk deel van de aanpassingen betreft het geschikt maken voor de nieuwe vormen van begraven en asbestemming die door de uitwerking van het plan Toekomstbestendige Begraafplaats zijn toegevoegd. Daarbij dienen de prijzen van de tarieven tegen het licht gehouden te worden. Enerzijds om de kostendekkendheid te blijven waarborgen, anderzijds door tarieven vergelijkbaar op te bouwen met de tarieven van andere begraafplaatsen en crematoria.

een opbouw naar eenduidige en eenvoudigere tarieven is daarbij belangrijk. De planning is om in 2021 de tarieven aan te passen en voor te leggen aan de gemeenteraad, zodat ze op 1 januari 2022 ingaan. De verordening kan verder worden uitgebreid naar kortere en langere perioden van grafrust. Ook kan in de verordening meer ruimte worden geboden aan persoonlijke wensen, los van de standaard.

Om de concurrentie met cremeren aan te gaan is het verstandig om de basispakketten voor begraven van gelijke prijspeil te voorzien als die voor cremeren. Ook kan naar samenwerking gezocht worden met crematoria, door gezamenlijk pakketten aan te bieden of door de ceremonie in Heemstede te laten plaats vinden en de technische crematie in het crematorium.

Door de tarieven sterk te vereenvoudigen en pakketten aan te bieden, wordt het voor de consument overzichtelijker en kunnen betere keuzes gemaakt worden. Ook met jaarlijkse indexatie is het van belang om de prijzen eenduidig te houden en op ronde getallen af te ronden.

Eerlijke keuze

Bij het opstellen van de nieuwe verordening dient ook gekeken te worden naar de basistarieven van begraven en cremeren.

Om de inwoners van Heemstede een eerlijke keuze te geven tussen crematie of begrafenis is het van belang om het basistarief, het goedkoopste tarief vergelijkbaar te maken met de goedkoopste tarieven voor crematie.

Zo kan gekozen worden op persoonlijke voorkeur, levensbeschouwing of overtuiging boven de een keuze die door financiële aspecten wordt genomen.

Nieuwe vormen van begraven en asbestemming

In het Urnenbos wordt met ingang van 2021 een aantal nieuwe mogelijkheden aangeboden.

Deze mogelijkheden zijn onder andere natuurlijk begraven en de nieuwe milieuvriendelijke asbestemming. De komende jaren wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheid van bovengronds begraven. Verder kan gekeken worden naar verruiming van de mogelijkheid voor het verstrooien van as over de gehele begraafplaats.

Dierenbegraafplaats

Vanuit de raadscommissie is het verzoek gekomen om te onderzoeken of het mogelijk is een dierenbegraafplaats op te richten op de bestaande begraafplaats. Daarvoor zijn mogelijkheden, zeker als gekeken wordt naar uitbreidingsmogelijkheden nabij de scouting. Dit kan verder worden uitgewerkt in het MJOP. Het aanbieden van de mogelijkheid om je huisdier te begraven zorgt voor klantenbinding. Deze dierenbegraafplaats kan gezien worden als een grote uitbreiding op de dienstverlening en service en mogelijkheden voor inwoners van Heemstede, bezoekers en nabestaanden.

Live streamen

Ook ceremonies en diensten moeten in de toekomst op afstand gevolgd kunnen worden.

Met de bestaande techniek is het nog niet mogelijk om de uitvaartdienst of ceremonie live te streamen. Met enkele kleine aanpassingen is dat wel mogelijk.

Opnames in beeld en geluid van de ceremonie of het tonen van film, beeld en geluidsfragmenten kan nog verder geprofessionaliseerd worden.

Vanuit de raadscommissie is gevraagd dit spoedig uit te werken. Voorstel is om dit op korte termijn te onderzoeken met daarbij een financiële uitwerking voor de aanleg van een goede internetverbinding, aanschaf van apparatuur en techniek.

Het afgelopen jaar met de Corona-pandemie en daarbij de beperking voor ontmoeting en samenzijn heeft geleerd dat er zeker behoefte is om op afstand een uitvaart te kunnen bijwonen.

Presentatie en service, catering

Er zijn vele vormen van service mogelijk. Zo zijn er recent paraplu's aangeschaft, maar ook de brieven en informatie naar bezoekers, gasten en nabestaanden dient toegankelijk en begrijpelijk te zijn.

Daarbij komt dat de gastvrijheid naar bezoekers en nabestaanden altijd op het hoogste niveau moet zijn.

Op dit moment wordt de catering verzorgd door een extern bedrijf. Het onderliggende contract of convenant moet worden herzien. Het geraamde aantal uitvaarten op jaarbasis die gepaard gaan met catering wordt niet gehaald. Daarbij is door COVID-19, Corona het aantal uitvaarten met catering zeer sterk gedaald. Er wordt een nieuwe afspraak gemaakt voor een herzien contract. Daarbij wordt dan tevens gekeken naar de mogelijkheden van catering die kan worden aangeboden. Een van de nieuwe mogelijkheden is catering in de buitenlucht.

Trobit UitvaartSuite

De administratie van de overleden, graven en rechthebbenden is volledig gedigitaliseerd. Hiervoor wordt het programma Trobit UitvaartSuite gebruikt. Dit programma biedt een keur aan mogelijkheden, ook op het gebied van klantcontacten, brievenadministratie en automatisering daarvan. Ook Gemeente Bloemendaal hanteert dit programma. Het gebruik van dit systeem kan nog verder uitgewerkt en geprofessionaliseerd worden.

Parkeerdruk

Bij grotere uitvaarten of herdenkingen is er een tekort aan parkeervoorzieningen in de straat. Dit kan tot overlast leiden voor de buurtbewoners. Een meting van de parkeerdruk is en metingen tijdens grote uitvaarten zijn gewenst.

5. Park, gebouwen en monumenten

Een 'levende' begraafplaats voor iedereen, nu en in de toekomst.

Parkfunctie

In de nabije toekomst wordt onderzocht of de begraafplaats ook meer een parkfunctie kan krijgen. Deze parkfunctie kan bijdragen aan een verbrede mogelijkheid van bezoek. Niet alleen om de doden te eren of geliefde overledenen te bezoeken, maar ook op een passief recreatieve manier, zoals wandelen, boek lezen, natuur en park bekijken.

Als de begraafplaats ook meer als wandelpark gebruikt gaat worden, dient er ook op worden ingespeeld met de inrichting, bijvoorbeeld met het plaatsen van bankjes, stoelen en afvalbakken langs de wandelroute. Ook bewegwijzering past daarbij.

Evenementen en herdenkingen

Met het aantal evenementen dat verspreid over het jaar wordt aangeboden biedt de begraafplaats een mooi spectrum aan mogelijkheden voor herdenken aan. Deze evenementen en herdenkingen zullen doorontwikkeld worden, verder geprofessionaliseerd, zodat een zo breed mogelijke groep geïnteresseerden en nabestaanden hieraan kunnen deelnemen.

Naast de bestaande vorm van de afgelopen jaren is in 2020 Lichtjesavond zonder live aanwezigheid van publiek gevierd, maar door middel van live streaming uitgezonden. Deze techniek geeft ook voor de komende jaren een mooie aanvulling op het programma. Vooral voor diegene die niet in staat zijn de begraafplaats te bezoeken. Dus naast live publiek zou er de mogelijkheid moeten zijn ook de activiteiten uit te zenden via televisie en streaming op bijvoorbeeld Facebook.

Gebouwen

De gebouwen zijn in goede staat en conditie en vormen samen met het park één geheel van stijl en kwaliteit. De aula is recent gerestaureerd en opnieuw ingericht met passende gebruiksvriendelijke meubels. In de nabije toekomst zal nog rekening gehouden moeten worden met de maatregelen rondom COVID19, Corona. Dat betekent dat de gebouwen beperkt ingezet kunnen worden op ceremonies. De aula heeft een maximum van 30 bezoekers voor deze periode.

Voor een goede verzorging van de digitale diensten kan het mogelijk zijn dat hardware, zoals computer, presentatiemiddelen als beeldschermen en speakers en dergelijke verbeterd moeten worden. Ook voor de live streaming moeten er mogelijk aanpassingen komen. Dit wordt nader uitgezocht.

Cultuurhistorisch erfgoed

Op het gebied van cultuurhistorie en geschiedenis wordt nauw samengewerkt met de Historische Vereniging Heemstede Bennebroek.

Naast de bijzondere monumentale gebouwen en het ontwerp van Zocher gaat er ook aandacht uit naar bijzondere graven en grafmonumenten. Onderdelen van de begraafplaats die een cultuurhistorische waarde hebben worden met onderhoud en restauratie behouden voor de toekomst. Op het moment van het schrijven van deze visie wordt de grafkapel van Van Vollenhove gerestaureerd. De financiering is mede mogelijk gemaakt door een bijdrage in de vorm van een subsidie vanuit Provincie Noord-Holland.

In de toekomstige samenwerking met de HVHB, Historische Vereniging Heemstede en Bennebroek, wordt samen gekeken hoe monumentale of bijzondere graven behouden kunnen worden. De wens is om deze meer op de bestaande locatie te behouden, in plaats van dat het grafmonument wordt verplaatst naar de monumententuin. Zeker de oudste gedeelten dienen niet verder geruimd te worden, om het historisch karakter voldoende te behouden. Bij nieuwe bijzondere graven, vanwege de bekendheid van de overledene of de monumentale status van het graf of het grafmonument dient het ter plaatse behouden te blijven, dus niet geruimd te worden over verplaatst naar de beeldentuin. Afstemming met het cultuurbeleid is wenselijk.

Beheer en onderhoud

Het beheer en onderhoud van de begraafplaats kan in twee delen worden opgesplitst:

- * onderhoud graven en monumenten
- * onderhoud park, bomen en groenvoorzieningen

Deze tweedeling kan in de toekomst gebruikt worden om de begraafplaats naast zijn primaire functie ook de functie van park en recreatie te geven. Hierdoor worden het gebruik, de toegankelijkheid en mogelijkheden sterk uitgebreid en vergroot.

Ook dient er een berekening gemaakt te worden voor de benodigde arbeid in FTE voor alle werkzaamheden op de begraafplaats. Een doorrekening hiervan zal in 2021 in een beheerplan gemaakt worden. Een deel van de werkzaamheden op de begraafplaats is nu nog BTW-plichtig. Hierin komt verandering. Deze aanpassingen worden op de voet gevolgd en vanuit team financiën aangepast, waar mogelijk. Het zou voor de nabije toekomst kunnen betekenen dat delen niet meer BTW-plichtig zijn, waardoor de verhouding van kosten ten opzichte van de werkzaamheden gunstiger uitpakken.

Onderhoudsniveau

Het onderhoud van gebouwen en groenvoorzieningen moeten op een hoge standaard blijven. In beeldkwaliteit komt dit uit op Hoog, of A-kwaliteit.

Om dit goed door te rekenen naar kosten en benodigde uren (FTE) wordt een apart beheer- en onderhoudsplan opgesteld.

In 2021 wordt de entree met het openbaar groen net buiten de poorten van de begraafplaats heringericht. Dit in nauw overleg met omwonenden en HVHB.

6. Duurzaamheid en milieu

Duurzaamheid dient integraal meegenomen te worden met alle keuzes op gebied van beleid, inrichting en beheer van de begraafplaats.

Duurzaam begraven

Zoals beschreven in hoofdstuk 2 komt er vanuit de consument steeds meer aandacht voor het duurzaam en natuurlijk begraven. Deze beweging wordt omarmt door de Gemeente Heemstede en actief uitgedragen. Dit kan bijvoorbeeld door deze opties consequent mee te nemen in communicatie.

Momenteel is er geen noodzaak om traditionele kisten te beoordelen op duurzaamheid en ecologische afbreekbaarheid, dit is in de toekomst echter niet uit te sluiten.

Duurzaam werken

Op het gebied van duurzaamheid tijdens het werk kan de Gemeente Heemstede ook op de begraafplaats. Zo wordt bij aanschaf scherper gelet op elektrische aandrijving van tractie, machines en gereedschappen. Met vervanging dient gekeken te worden naar milieu- en arbo-vriendelijke vervanging.

7. Team

Als eerder beschreven is een specifiek team van 4 mensen dagelijks actief om de groenvoorziening op peil te houden en zorg te dragen voor de uitvoer van de begrafenissen. Hier valt ook de afwikkeling van de begraafplaats administratie onder. Deze medewerkers zijn in ambtelijke dienst.

Bijzondere werkplekken

Naast deze vaste kern wordt samengewerkt met medewerkers van de sociale werkplaats PASwerk en soms vanuit de reclassering. Ook wordt gebruik gemaakt van inzet van aannemers of wordt soms een

beroep gedaan op collega's van het team Uitvoering. De kwaliteit ligt hoog en de wens is om deze hoge kwaliteit te behouden in de toekomst.

De begraafplaats biedt een beschermde werkomgeving voor medewerkers van de sociale werkplaats Paswerk en voor mensen die via de reclassering te werk worden gesteld. De wens is om dit in de toekomst te behouden of waar mogelijk uit te breiden. Op deze manier voorzien we ook in werkplekken voor personen met afstand op de arbeidsmarkt.

Formatie en bezetting

Met alle recente uitbreidingen en ook met de werkelijke tijd die nodig is per ceremonie heerst het gevoel dat er een kleine onderbezetting is om alle taken op de juiste kwaliteit en naar tevredenheid uit te voeren. Als één van de uitwerkingen van de te schrijven plannen voor beleid en beheer is het doorrekenen van de benodigde FTE een belangrijk onderdeel.

De werkzaamheden zijn globaal onder te verdelen in drie categorieën:

- uitvaarten en uitvaart gerelateerde werkzaamheden zoals openen en sluiten van het graf, voorlopen en de ontvangst van de overledene en zijn nabestaanden;
- graf gerelateerde werkzaamheden, zoals grafadministratie, onderhoud graven en grafvelden, urnenmuren en dergelijke;
- werkzaamheden gerelateerd aan onderhoud park, zoals de groenvoorzieningen, paden, waterpartijen en gebouwen.

Door per onderdeel een doorrekening te maken naar de wens en behoefte kan uitgerekend worden wat er aan interne en externe arbeidskrachten nodig zijn. Met al deze werkzaamheden in kaart gebracht en gehangen aan frequentie of beheerkwaliteit of hoeveelheid kan een berekening gemaakt worden naar de benodigde FTE. Ook kan zo worden bekeken of het eigen team van 4 personen voldoet aan de behoefte, of dat er mogelijk verschuiving of uitbreiding dient plaats te vinden. Daarbij valt te denken aan het verschuiven van onderhoudstaken naar eigen medewerkers of juist afstoten richting aannemers. De personele bezetting moet passend zijn voor de ambitie, kwaliteit van dienstverlening en beheer op de begraafplaats, maar ook passend zijn voor de reeds geldende kostendekkendheid van de begroting van de begraafplaats.

Niet alleen de formatie verdient aandacht, ook de invulling van de bezetting heeft de komende periode attentie nodig. De beheerder van de begraafplaats hoopt over 2 jaar met pensioen te gaan (zomer 2022) Dat is een natuurlijk moment om goed te kijken naar de bezetting.

Voorkeur gaat uit naar een volledig zelfstandig opererend team op de begraafplaats, zoals dat nu ook is.

Voorlopers

Wel is het verstandig om meerdere medewerkers de rol van gastvrouw- gastheer / voorloper te geven, zodat kan worden afgewisseld of bij drukte, ziekte of verlof kan worden ingevallen door collega's uit het eigen team.

Centrale kennis

Voor de continuïteit van kennis over de begraafplaats is het verstandig te kijken naar een "primaathouder begraafplaats", één vaste medewerker van de gemeente die alle aspecten van beleid, wet- en regelgeving, ontwikkeling en beheer kan coördineren. Niet als medewerker begraafplaats of als teamleider, maar als centrale spil in het wiel.

8. Publiciteit en marketing

De ambitie is om het aantal uitvaarten, begrafenissen, asbestemming en ceremonies per jaar te laten toenemen richting 200.

De bekendheid van de begraafplaats bij bezoekers en nabestaanden, maar ook bij uitvaarverzorgers is zeer belangrijk. Goede informatievoorziening via de brochure en prijslijst en via de eigen website is essentieel. Daarnaast is het belangrijk om duidelijke informatieverstrekking via de website van de gemeente te blijven aanbieden.

Website

In september 2020 is de nieuwe website van de begraafplaats gelanceerd.

www.begraafplaats.heemstede.nl

Deze website voldoet aan de nieuwe wetgeving over de toegankelijkheid van digitale informatie van de overheid. Toegankelijk voor alle doelgroepen, dus ook voor mensen met beperkingen op zicht, gehoor of geletterdheid. Deze nieuwe website voor de begraafplaats zal de komende tijd nog op een aantal punten verbeterd en aangevuld worden.

De website is gelijktijdig en op een gelijke manier met de website van de begraafplaats van Gemeente Bloemendaal ontwikkeld. Dit door gebruik te maken van gelijke technieken en opbouw. Tevens is het belangrijk om vanuit de gemeentelijke website een verwijzing te hebben naar de website van de begraafplaats.

Brochure en digitale informatie

De brochure is toe aan vernieuwing, zowel inhoudelijk voor de informatie die verstrekt moet worden als op beeld, uitstraling en kwaliteit. In stijl dient de brochure in de pas te lopen met de website en de gemeentelijke huisstijl. Voorstel is om begin 2021 de brochure in samenwerking met team communicatie te vernieuwen.

De informatie over graven kan ook digitaal verkregen worden via de stand-alone computer op de begraafplaats. De wens is om dit te verbeteren en eventueel uit te breiden via een ontsluiting online of via een app.

Sociale media, klassieke media, publicaties en advertenties

Daarnaast zal parallel aan het beleidsplan onderzoek gedaan worden naar de nut en noodzaak van informatieverstrekking op sociale media, bijvoorbeeld facebook.

Voor marketing en publiciteit wordt een plan uitgewerkt, waarin zaken als adverteren, doelgroepen en doel van reclame nader worden uitgewerkt.

Verschillende media, zoals de huis-aan-huiskranten in de regio, glossy magazines en de gemeentepagina in de huis-aan-huiskrant bieden daarvoor ruimte.

Doel is enerzijds het bekend en aantrekkelijk maken bij publiek, potentiële "klanten" en nabestaanden, maar ook bij uitvaartondernemers en uitvaart gerelateerde ondernemers in de regio. Anderzijds is de communicatie gericht op de evenementen en herdenkingen en aanvullende informatie over de begraafplaats, bijvoorbeeld over werkzaamheden.

Positie en herkenbaarheid

Strategie voor het versterken van de positie van de begraafplaats in de regio, ten opzichte van collega begraafplaatsen of crematoria is gericht op de uitstraling van de kwaliteit van de begraafplaats, in beeld, in mogelijkheden en voorzieningen. Daarbij hoort het actief informatie verstrekken over de kosten en tarieven.

Ook vormen de evenementen en herdenkingen een solide basis voor de bekendheid van de begraafplaats. De komende jaren zal hier nog meer bekendheid aan worden gegeven.

Samenwerking in de regio ten aanzien van de bekendheid van de begraafplaats

Afgelopen jaren is een voorzichtige start gemaakt om samen met andere begraafplaatsen en crematoria, uitvaartverzorgers en gerelateerde bedrijven gebundeld advertenties te plaatsen. Ook worden evenementen en herdenkingen met elkaar afgestemd, zodat er geen overlap is. Enkele malen per jaar vindt een gezamenlijk overleg plaats met gemeentelijke begraafplaatsen uit de regio.

9. Planning

MJOP, arbo, RI&E, beheerplan, verordening en leges

Aansluitend op deze actualisatie worden een meerjaren onderhoudsplan (MJOP) en een beheerplan geschreven, waarin uitgebreider en dieper wordt ingegaan op de onderwerpen die actueel zijn, zoals arbo- en veiligheid, risico-inventarisatie en evaluatie op de arbeidsomstandigheden (RI&E), milieu en duurzaamheid, kostendekkendheid en de verordeningen en tarieven.

De ambitie is om begin 2021 een start te maken met het MJOP en het beheerplan. Ook de verordening en nieuwe opzet van de tarieven (leges) worden begin 2021 opgesteld, zodat met ingang van januari 2022 deze in werking kunnen treden.

Looptijd begraafplaatsvisie

De looptijd van deze actualisatie duurt van 2020 tot 2025.

10. Financiële aspecten

Aan deze actualisatie hangt geen begroting of financiële paragraaf. Voor zowel het MJOP als het beheerplan dienen de financiën wel nader uitgewerkt te worden.

Deze uitwerkingen kunnen geplaatst worden in de meerjarenbegroting en daar ook tekstueel onderbouwd worden.

Kostendekkend

De begraafplaats is al enige jaren goed kostendekkend.

Met de plannen in deze begraafplaatsvisie kan ingezet worden op een nog stabielere klantenbinding, meer ceremonies en uitvaarten en daarmee meer inkomsten in de vorm van grafrechten en verlengingen grafrechten.

Verordening en tarieven

De leges, tarieven, zorgen voor een zeer groot deel voor de kostendekkendheid van de exploitatie van de begraafplaats. Om kostendekkend te blijven lijkt het een logische keuze de leges te verhogen, echter

kan dat als gevolg hebben dat toekomstige gebruikers kiezen voor andere begraafplaatsen of crematie. Naast het verhogen van de leges dient dus ook gekeken te worden naar tarieven van cremeren en tarieven van omliggende begraafplaatsen, benchmark.

De verordening wordt in 2021 opnieuw opgezet en waar mogelijk verbeterd, vereenvoudigd of uitgebreid. Daarbij worden ook de prijzen van de tarieven tegen het licht gehouden te worden. Een opbouw naar eenduidige en eenvoudigere tarieven of tariefpakketten is daarbij belangrijk. De planning is om in 2021 de tarieven aan te passen en voor te leggen aan de gemeenteraad, zodat ze op 1 januari 2022 ingaan. Bij het herijken van de verordening en het opnieuw opstellen van tarieven is het van belang om simpele pakketten aan te bieden. Op dit moment zijn de tarieven weinig transparant. Door de tarieven sterk te vereenvoudigen, af te ronden op ronde bedragen en niet jaarlijks te indexeren, komt dit ten gunste van de consument en daarbij mogelijk ten gunste van het aantal ceremonies en uitvaarten.

Beheer en onderhoud groenvoorzieningen

Een deel van de werkzaamheden op de begraafplaats is nu nog BTW-plichtig. Hierin komt verandering. Deze aanpassingen worden op de voet gevolgd en vanuit team financiën aangepast, waar mogelijk. Het zou voor de nabije toekomst kunnen betekenen dat delen niet meer BTW-plichtig zijn, waardoor de verhouding van kosten ten opzichte van de werkzaamheden gunstiger uitpakken.

Vastgesteld door het college bij besluit van 5 januari 2021