



IGS PONTES ov

Jules Moretuslei 2
2610 Antwerpen-Wilrijk

T 03 828 95 60
M info@pontes.be
W www.pontes.be



EVALUATIENOTA

BESTUURSPERIODE 2013 - 2018

1. Inleiding

Beste lezer,

Voor u ligt de evaluatienota over de werking van PONTES in de periode van 2013 tot en met 2018. Ieder intergemeentelijk samenwerkingsverband is verplicht om in het eerste jaar van een nieuwe bestuursperiode dit rapport voor te leggen aan de nieuwe bestuursorganen.

PONTES bezorgt u dit evaluatierapport nu reeds. Dit betekent dat weliswaar nog niet alle definitieve cijfers voor het jaar 2018 zijn opgenomen, maar het biedt u al een goed overzicht van de voorbije bestuursperiode. Het bevat reeds de omgevingsanalyse waarop het ondernemingsplan voor de volgende legislatuur zal gebaseerd zijn en dus meteen ook een evaluatie van de prestaties van de voorbije zes jaren.

In de nota vindt u achtereenvolgens eerst een beeld van de evoluties in de globale uitvaartsector zelf met cijfers en informatie die relevant zijn voor het beheer van een crematorium. In het daaropvolgende hoofdstuk staan we stil bij de samenwerking tussen de crematoria in Vlaanderen. Vervolgens gaan we uitgebreid in op de evolutie van de werking van PONTES zelf. Dat hoofdstuk bevat een analyse van een aantal bestuurlijke aspecten, de groei van onze dienstverlening, de evaluatie van het beleid, een overzicht van de uitgevoerde projecten, de evolutie van het personeelsbestand, de aandacht voor het milieu en tenslotte ook een financiële evaluatie.

Het rapport sluiten we af met een waaier aan toekomstige ontwikkelingen die ongetwijfeld belangrijk zullen zijn of aan bod zullen komen in de volgende bestuursperiode. Daarin liggen ook de uitdagingen voor de toekomst vervat, die mee bepalend zullen zijn voor de strategische en operationele doelstellingen voor de komende zes jaren.

Wij hopen dat dit document een nuttig en informatief instrument is om u een beeld te geven van onze werking in de voorbije periode. Ons verhaal stopt hier uiteraard niet. Wij beginnen vandaag aan ons verhaal van morgen. Alleszins wil ik – ook namens alle medewerkers – alle provincie- en gemeenteraadsleden, ongeacht in welke functie of hoedanigheid, bedanken voor de ondersteuning die wij in deze bestuursperiode van u mochten ontvangen in de uitbouw en ontwikkeling van onze organisatie.

Met vriendelijke groeten,

Tom Wustenberghs
algemeen directeur

2. Evoluties in de uitvaartsector

2.1. Sterftecijfer

a) België

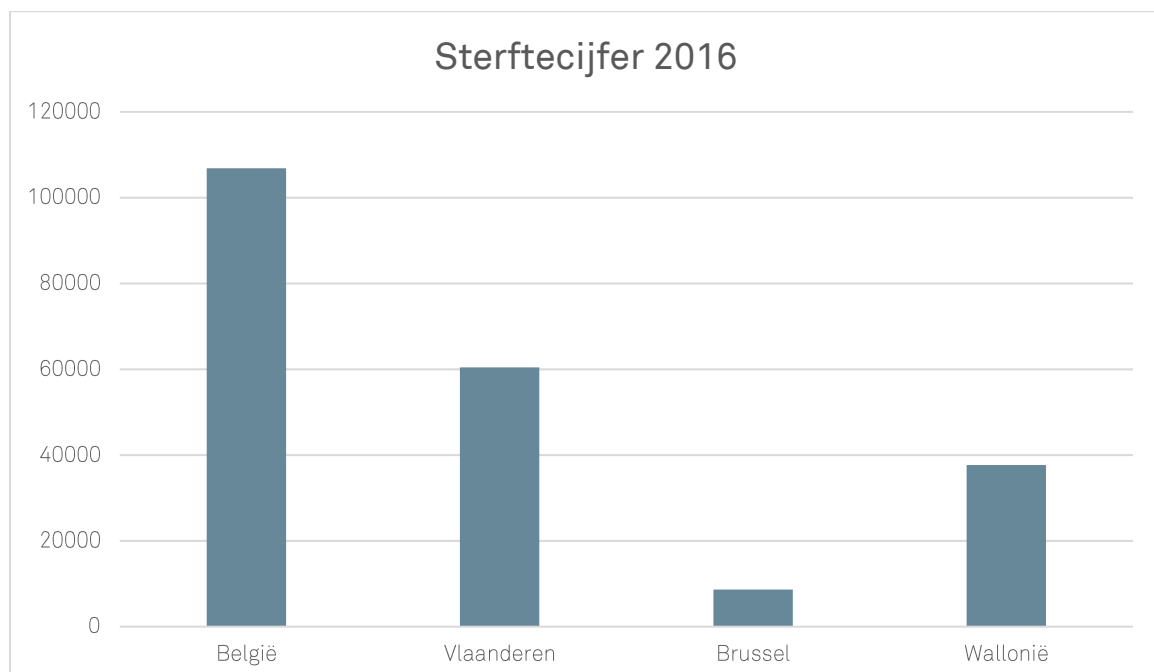
Het sterftecijfer in België bleef de laatste 10 jaren redelijk stabiel. In 2017 zijn er 108.666 personen overleden, tegenover 108.056 in 2016. Dit is een lichte stijging van nauwelijks 0,5%.

b) Overzicht per gewest

Wat de gewestelijke cijfers betreft stellen we vast dat het sterftecijfer in het Brusselse gewest het laagst ligt en het sterftecijfer daar ook in dalende lijn gaat sedert 2003. Dit is voornamelijk te verklaren door de toenemende bevolking met een migratie-achtergrond. Deze gezinnen hebben gemiddeld meer kinderen dan de autochtone bevolking, wat tot gevolg heeft dat de bevolking in Brussel gemiddeld jonger is dan in de andere gewesten, wat op zijn beurt ook een lager sterftecijfer tot gevolg heeft.

Het sterftecijfer in Vlaanderen vertegenwoordigt ongeveer 50% van het Belgische sterftecijfer en kende de laatste jaren een lichte stijging van 61.621 overlijdens in 2013 naar 62.123 sterfgevallen in 2017. In het Vlaams gewest heeft de provincie Antwerpen heeft het hoogste sterftecijfer en Limburg het laagste.

Het sterftecijfer in het Waals gewest komt op ca. 35% van het sterftecijfer in België.

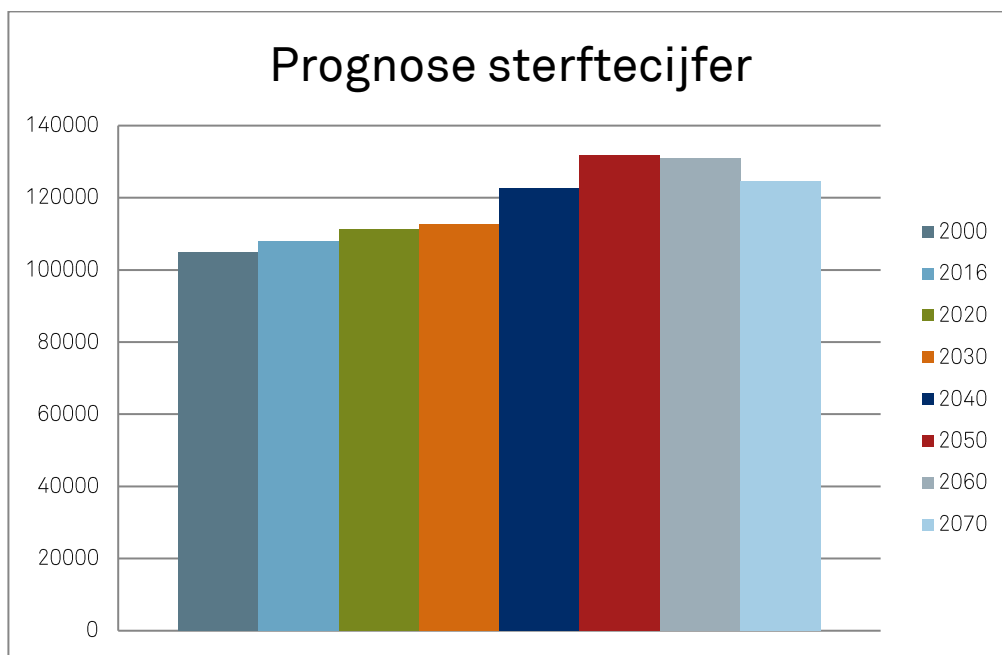


c) Europese vergelijking

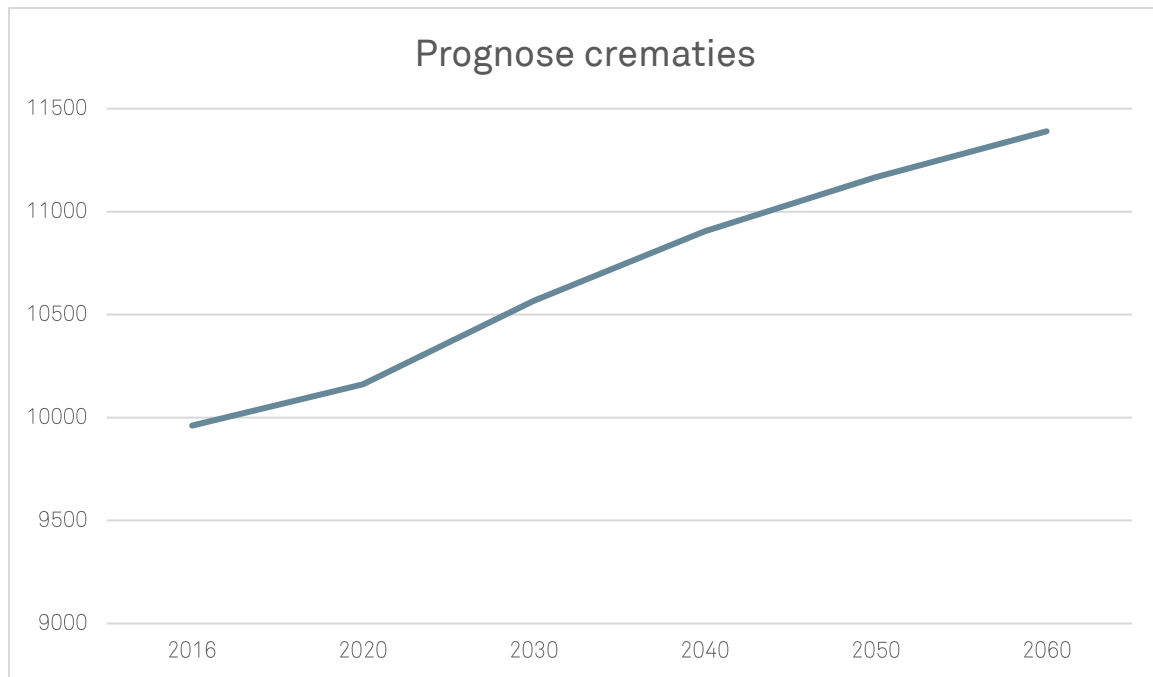
Het sterftecijfer in België is met een gemiddelde van 10 sterfgevallen per 1.000 inwoners in 2017 bij de middenmoot van de Europese landen. In de meeste Oost-Europese landen ligt het sterftecijfer hoger met 15 sterfgevallen op 1.000 inwoners. De laagste sterftecijfers in Europa vindt men in IJsland en Turkije (6 op 1.000 inwoners). De verklaring voor de verschillen tussen de landen zijn onder meer de leeftijdsopbouw van de bevolking, de kwaliteit van de gezondheidszorg en het welvaartsniveau in relatie tot de levensstijl (voeding, roken, ...).

d) Prognose

Aangezien de babyboomers (1945-1955) geleidelijk hogere leeftijden bereiken, zal de vergrijzing van de bevolking versnellen. Hierdoor zal het aantal sterfgevallen de komende tientallen jaren stijgen tot ca. 132.000 in 2040. Daarna zal het aantal sterfgevallen volgens de prognose terug stabiliseren tot 124.000 in 2070. Dit heeft tot gevolg dat ook het aantal crematie die zullen uitgevoerd worden in de crematoria van Pontes ook in de komende jaren nog zullen blijven stijgen.



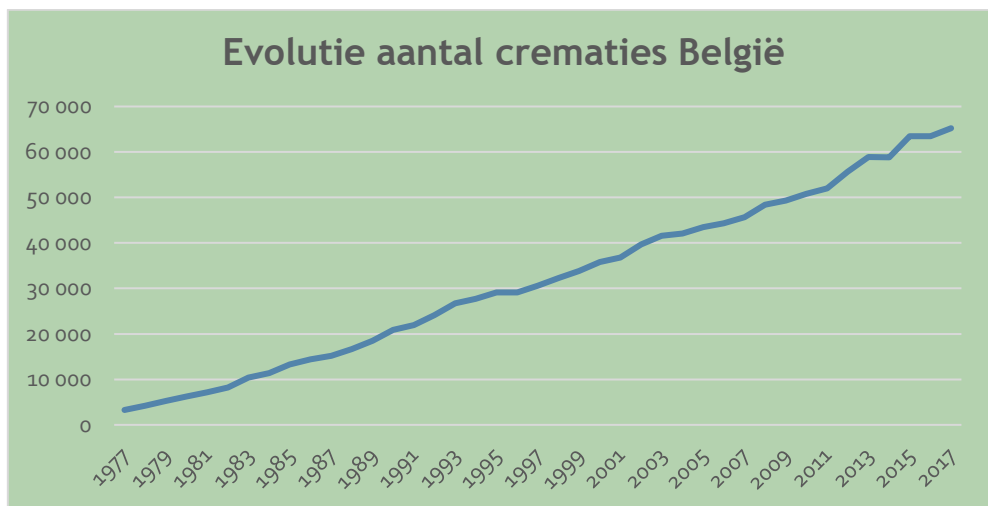
In de onderstaande tabel vinden we een indicatie van de mate waarin het jaarlijkse aantal crematies de komende decennia kan toenemen.



2.2. Stijging crematiegraad

Niettegenstaande dat het sterftcijfer relatief stabiel is gebleven in de laatste 10 jaar, blijft het aantal crematies in België jaarlijks toenemen van 3.275 crematies in 1997 naar 65.221 crematies in 2017.

Daardoor is de crematiegraad in ons land ondertussen gestegen tot 60% en deze ligt zelfs nog hoger in Vlaanderen met 70%.



Uit de studie die SEGEFA (Service d'Etude et Géographie Economique Fondamentale et Appliquée) eind 2015 uitvoerde in opdracht van het VNOC vzw (Verenigd Netwerk van Openbare Crematoria) blijkt dat de provincie Antwerpen de hoogste crematiegraad heeft van het Vlaams gewest met 73%. Slechts ca. 60% van deze crematies wordt ook effectief uitgevoerd door de crematoria van Pontes, die gelegen zijn in dit verzorgingsgebied. Dit is te wijten aan het feit dat er in het zuiden van de provincie een wegvloeiing is van crematies door de nabijheid van de crematoria van Holsbeek en Zemst, terwijl in het oosten een

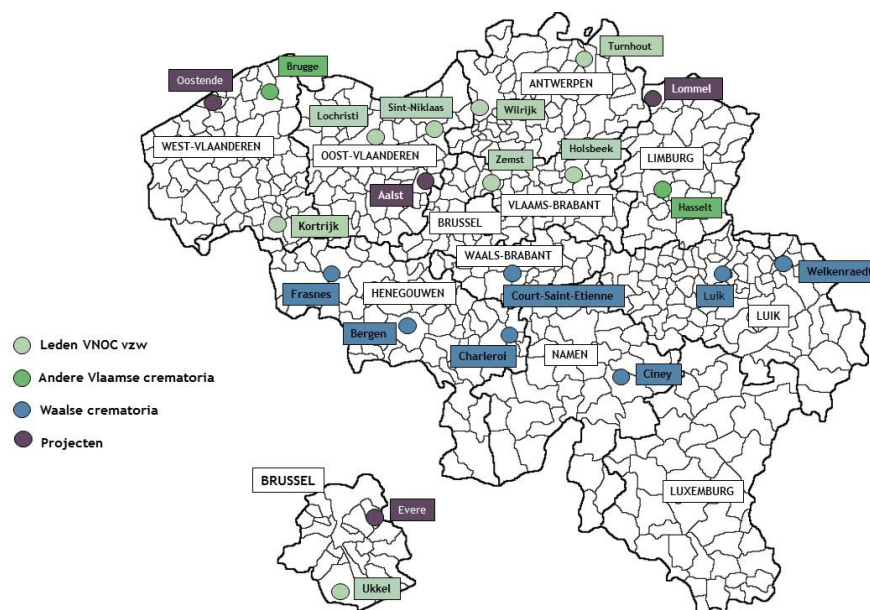
wegvloeiing plaatsvindt naar het crematorium van Sint-Niklaas. In het noorden van de provincie Antwerpen wordt een aanzienlijk deel van de crematies uitgevoerd in Nederlandse crematoria (Bergen-op-Zoom, Roosendaal, Breda). Hetzelfde fenomeen kent ook het noorden van Limburg en Luik (afvloeiing naar Heeze, Weert en Eijsden).

2.3. Toenemend aantal crematoria

a) Aantal crematoria in Vlaanderen

Momenteel telt Vlaanderen negen crematoria: twee in de provincie Antwerpen (Wilrijk en Turnhout), twee in Limburg (Lommel en Hasselt), twee in West-Vlaanderen (Brugge en Kortrijk), twee in Vlaams Brabant (Holsbeek en Zemst) en drie in Oost-Vlaanderen (Lochristi, Sint-Niklaas en Aalst).

Bij het begin van de bestuursperiode waren dit er nog zeven. Dit was onvoldoende om de toekomstige vraag naar crematies op te vangen. Om die reden openden twee nieuwe crematoria hun deuren, met name in Limburg (Lommel) en Oost-Vlaanderen (Aalst). Daarnaast zullen er in de nabije toekomst nog een aantal bijkomende crematoria geopend en gebouwd worden (cfr. infra).



België heeft – in tegenstelling tot Nederland bijvoorbeeld – bewust gekozen om regionale crematoria te bouwen. De meeste projecten gaan uit van een crematorium per 300 à 400.000 inwoners en men streeft er naar om de afstand tot een crematorium niet veel groter dan 25 km te maken.

Bovendien vereist de bouw van een crematorium grote investeringen, o.a. op milieutechnisch vlak. Om de kostprijs van een crematie laag en transparant te houden voor de burgers is een zorgvuldige inplanting van crematoria noodzakelijk.

Door de reeds vermelde blijvende stijging van het percentage crematies (70% in Vlaanderen) en de nog te verwachten stijging van het sterftecijfer zijn nieuwe crematoria noodzakelijk.

b) Recent geopende crematoria

Crematorium Stuifduin (Lommel – Limburg)

Pontes opende eind april 2018 de deuren van haar crematorium in Lommel. Het crematorium is een samenwerking tussen zeven Limburgse gemeenten: Lommel, Overpelt, Neerpelt, Leopoldsburg, Hechtel-Eksel, Hamont-Achel en Peer. Het crematorium is gevestigd naast de parkbegraafplaats van Lommel Centrum. De architect van het gebouw is Luc Vanmuysen van het architectenbureau a2o uit Hasselt. Vanhout uit Geel tekende voor de bouw- en aannemingswerken.



Crematorium Siesegem (Aalst – Oost-Vlaanderen)

IGS Westlede, dat eveneens de crematoria in Lochristi (nabij Gent) en Sint-Niklaas beheert, opende op 6 september van dit jaar de deuren van haar derde crematorium. Via de Open Oproep van de Vlaamse Bouwmeester werd de architectuuropdracht toevertrouwd aan het Nederlandse architectenbureau Claus en Kaan. De bouwwerken werden uitgevoerd door Jan De Nul NV uit Aalst.



c) Toekomstige crematoria

Daarnaast is er in Vlaanderen nog 1 concreet project in voorbereiding. IGS OVCO, de opdrachthoudende vereniging voor crematoriumbeheer waarin Oostende, Oudenburg, Bredene en Middelkerke vertegenwoordigd zijn, zal in de loop van 2019 klaar zijn met de bouw van het crematorium 'Polderbos' in Oostende. Via de bouwmeester werd de architectuuropdracht toevertrouwd aan het architectenbureau Kersten Geers en David Van Severen.



d) Brussel en Wallonië

In de hoofdstad is de organisatie en het beheer van crematoria in belangrijke mate identiek aan de Vlaamse situatie. Brussel kent vandaag één crematorium, het oudste in België, dat sedert 1933 in gebruik is in Ukkel. De Intercommunale Coöperatieve Vennootschap voor Crematie (I.C.V.C.) zal in 2019 het tweede crematorium van Brussel openen op de begraafplaats van Evere.

De Portugese architect Eduardo Souto de Moura werd samen met zijn Belgische collega Jean-Christophe Mathen uitgekozen voor het ontwerp van het toekomstige crematorium.

Zeer gelijklopend met Vlaanderen is dat ook Wallonië voor regionale crematoria heeft geopteerd. Henegouwen kent drie crematoria (Bergen, Charleroi en Frasnes) en de provincie Luik telt twee vestigingen (Luik en Welkenraedt). Daarnaast is er een crematorium in Court-Saint-Etienne (Waals-Brabant) en Ciney (provincie Namen).

In het zuiden van het land is er nog één concreet project gepland. De intergemeentelijke vereniging Néomansio, die de crematoria van Luik en Welkenraedt beheert, is in oktober

begonnen aan de bouw van een derde crematorium in Neufchâteau in de provincie Luxemburg. Dit crematorium zal klaar zijn tegen het einde van 2019.



e) Nederlandse vergelijking

In tegenstelling tot Vlaanderen waar de overheid er voor gekozen heeft om de oprichting en het beheer van crematoria uitsluitend toe te vertrouwen aan de gemeenten of aan intergemeentelijke samenwerkingsverbanden, kunnen de crematoria in Nederland door verschillende organisaties (privé, publiek of gemengd) worden opgericht. Dit heeft tot gevolg dat er jaar na jaar een stijging is van het aantal crematoria in Nederland: eind 2017 waren er 100 crematoria tegenover 68 in 2009. Tegelijkertijd is de stijging van het aantal crematies niet dusdanig dat deze extra capaciteit vanuit een reële behoefte kan worden verklaard. Het aantal crematies per crematorium is in 2017 dan ook aanzienlijk gedaald naar een gemiddelde van 950 crematies per crematorium. Dit is meteen ook één van de redenen waarom in Nederland een crematie veel duurder is dan in België.

2.4. De uitvaartondernemingen

In Vlaanderen hebben we de afgelopen jaren een belangrijke wijziging zien ontstaan bij de begrafenisondernemer zelf. Waar vroeger elke gemeente wel over één of meerdere lokale uitvaartondernemers beschikte, is dat vandaag toch wel even anders. We kunnen twee groepen van begrafenisondernemers onderscheiden, namelijk de onafhankelijke (zeg maar familiale) uitvaartondernemer enerzijds en de gefusioneerde of aan een uitvaartverzekeraar gebonden ondernemingen anderzijds. Verschillende familiale bedrijven, waarvoor geen opvolging bestaat, worden meer en meer overgenomen door investeerders waardoor er steeds meer sprake is van schaalvergroting.

De onafhankelijke – vooral grotere – begrafenisondernemers zijn echter niet stil blijven zitten en zijn zelf ook gaan investeren in eigen infrastructuur om plechtigheden en uitvaartmaaltijden in te organiseren. De crematoria worden door deze groep wel eens oneerlijke concurrentie verweten omdat dezelfde vormen van dienstverlening worden aangeboden. Uiteraard mag niet vergeten worden dat de crematoria hierin destijds een voorbeeldfunctie hebben vervuld en dat er toch nog altijd een belangrijke groep van kleine uitvaartondernemers bestaat, die zelf niet de middelen hebben om te investeren in eigen infrastructuur en bijgevolg dankbaar gebruik maken van de openbare voorzieningen, die de crematoria bieden.

Daarnaast zien we ook een sterke professionalisering en commercialisering in de uitvaartsector. De begrafenisondernemer heeft zich ontwikkeld tot een all-round dienstverlener. Vroeger deed een uitvaartondernemer veel beroep op andere dienstverleners en onderaannemers, bijvoorbeeld voor de bloemen, het drukwerk, het vervoer, enz... De moderne uitvaartondernemer zal die diensten nu vaak zelf organiseren en aanbieden aan de nabestaanden.

2.5. Tradities in de uitvaartsector

Het verloop van een uitvaartplechtigheid kent vele tradities en de uitvaartondernemer speelt een belangrijke rol in het verzorgen van die tradities.

De doorbraak van de crematie heeft ongetwijfeld voor een belangrijke omwenteling gezorgd. Meer en meer plechtigheden worden uitgevoerd met een urne in plaats van met een kist, terwijl ook het aantal mogelijke asbestemmingen werd uitgebreid. Nieuwe tendensen, zoals de begrafenis van de asurne in het urnenbos of het thuis bewaren van de asurne, kennen heel wat succes. De verstrooiing van de as op de strooiweide blijft de meest verkozen asbestemming.

De afscheidsplechtigheden hebben eveneens een hele evolutie gekend. Het traditionele afscheid in de kerk heeft plaats gemaakt voor plechtigheden in aula's of besloten afscheidsruimten bij de begrafenisondernemer. De audio-visuele middelen hebben hun intrede gedaan en afscheidsmomenten worden meer en meer opgenomen of met een camera en een internetverbinding uitgezonden. Zo biedt het afscheid een blijvende herinnering of kunnen nabestaanden, die niet aanwezig kunnen zijn tijdens de plechtigheid, toch het afscheid volgen.

2.6. Kostprijs van een uitvaart

Op de vraag naar de kostprijs van een begrafenis kan men onmogelijk een juist of exact antwoord geven. Veel hangt immers af van de keuzes die de nabestaanden maken bij het organiseren van de uitvaart. Uit een onderzoek van Test-Aankoop (HLN, 26 oktober 2018) blijkt dat een gemiddelde uitvaart 5.300 euro zal kosten, hoewel hogere facturen tot 15.000 euro ook niet uitzonderlijk zijn. Zeker als men opteert voor een uitgebreide koffietafel, een mooie kist en een grote grafzerk, dan zullen de kosten al snel oplopen.

De Economische Inspectie stelde in 2017 een onderzoek in naar het prijsniveau in de uitvaartsector naar aanleiding van signalen over de hoge prijs van een uitvaart. Hieruit

bleek dat de kostprijs van een uitvaart de voorbije 10 jaar is gestegen met 34,7%. Ook Test-Aankoop stelde vast dat de kost van een uitvaart sterk gestegen is: van 4.000 euro in 2008 naar 5.300 euro anno 2018.

Volgens de beroepsfederatie van uitvaartondernemers FUNEBRA is deze stijging te verklaren door enerzijds de verhoogde tarieven bij de lokale overheden voor concessies, inkomtaxen en milieutaxen, ed. en anderzijds door de wensen op maat van de steeds veeleisendere nabestaanden. De Uitvaartunie Vlaanderen wijt de gestegen uitvaartkosten aan de ontkerkelijking en de sterke investeringen van uitvaartondernemingen in aula's en locaties voor koffietafels.

Nochtans liggen de gemiddelde uitvaartkosten in België bij de goedkoopste van Europa. In onze buurlanden (Nederland, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk) betaalt men al snel 7 à 8.000 euro.

2.7. De uitvaartverzekering

Aanvankelijk was de uitvaartverzekering een middel om mensen met beperkte financiële mogelijkheden toch een deftige uitvaart te kunnen bezorgen. Tegenwoordig kan iedereen een dergelijke verzekering afsluiten en hebben de verzekeringsmaatschappijen, banken en ziekenfondsen verschillende producten in aanbidding. Een uitvaartverzekering dekt ondertussen ook alle kosten van een uitvaart, waar dit oorspronkelijk alleen maar over de kist en de uitvaartdienst ging.

In vele landen van Europa, zoals bijvoorbeeld in Nederland en Spanje (+70%), zijn uitvaartverzekeringen even gebruikelijk als een auto- of hospitalisatieverzekering. In België daarentegen blijft men sceptischer (15%), hoewel de jongste jaren meer mensen een uitvaartverzekering hebben onderschreven.

De uitvaartverzekering kan verschillende vormen aannemen.

De meest eenvoudige vorm is de uitvaartspaarrekening. Het is een spaarrekening op eigen naam, waarop periodiek spaargelden worden gestort en die uitsluitend mag gebruikt worden om de factuur van uitvaartdiensten te betalen.

De kapitaalverzekering is een tweede vorm. In de overeenkomst wordt een vast bedrag vooropgesteld, dat met intresten zal uitgekeerd worden bij het overlijden aan de begunstigde die in de uitvaart zal voorzien. Het vooropgestelde kapitaal en de te betalen premies kan door de verzekerde bepaald worden in functie van de formules die de verzekeraars aanbieden.

Ten slotte is er de natura uitvaartverzekering, die een pakket aan uitvaartdiensten omvat en die een bepaalde waarde vertegenwoordigen. De verzekerde betaalt de premies en de uitvaartondernemer garandeert een correcte uitvoering van het dienstenpakket op het ogenblik dat de verzekerde overlijdt. Het is vooral dit type van natura verzekeringen dat de uitvaartverzekeraars proberen te verkopen omdat ze zelf begrafenisondernemingen hebben die dan de uitvaart zullen verzorgen.

Zoals reeds eerder vermeld gaat het om begrafenisondernemingen die in het verleden door de uitvaartverzekeraar werden opgekocht, maar die nog steeds onder hun oude

vertrouwde naam opereren. De consument weet dus niet altijd dat hij geen keuzevrijheid heeft of dat hij niet bij een onafhankelijke uitvaartondernemer terecht komt. Tevens is het belangrijk om na te gaan wat precies de inhoud is van het dienstenpakket dat in de natura verzekering is opgenomen (bijvoorbeeld het aantal rouwbrieven, crematie of niet, transport, opbaring, enz...) omdat mensen daar niet altijd bij stil staan bij het afsluiten van de polis. Op het ogenblik van de uitvaart durven dan nog wel eens verrassingen opduiken en moeten de nabestaanden nog extra kosten betalen. Nederlands onderzoek leert dat vele verzekerden 'onderverzekerd' zijn en dat een opleg van 1.000 tot 2.000 euro niet uitzonderlijk is.

Ondanks alle mogelijkheden en varianten blijft de uitvaartverzekering een dure aangelegenheid, zelfs wanneer het eventuele fiscale voordeel mee in overweging wordt genomen. De consument kan het geld beter zelf beleggen en voorzien in de kosten van zijn eigen uitvaart. Heeft men echter weinig middelen om te beleggen dan kan een kapitaalverzekering uitkomst bieden. De natura verzekering zal altijd duurder zijn en biedt minder keuzemogelijkheden voor de nabestaanden.

3. Samenwerking tussen de Vlaamse openbare crematoria

3.1. Oprichting VNOC

In 2012 richtten de Vlaamse en Brusselse intergemeentelijke verenigingen voor crematoriabeheer, m.n. PONTES, Westlede, Psilon, Hofheide, ICVC en Havicrem, een samenwerkingsplatform op om hun samenwerking te intensifiëren en te formaliseren.

In 2015 werd beslist om dit samenwerkingsplatform om te vormen tot een vereniging zonder winstoogmerk met als naam Verenigd Netwerk van Openbare Crematoria (afgekort VNOC).

Het VNOC heeft de volgende beleidsorganen:

- een Algemene Vergadering bestaande uit de voorzitters, de directeurs en de adjunct-directeurs van de verschillende intergemeentelijke samenwerkingsverbanden;
De Algemene Vergadering komt minstens eenmaal per jaar samen;
- de Raad van Bestuur samengesteld uit de voorzitters en de directeurs die minstens twee maal per jaar vergadert;
- het Directiecomité bestaande uit de directeurs van de bovenvermelde intergemeentelijke samenwerkingsverbanden, die het dagelijks bestuur van de vereniging waarnemen.

De missie van deze vzw is het verenigen van de Vlaamse en Brusselse lokale besturen (intergemeentelijke verenigingen of steden/gemeenten), die instaan voor het beheer van de openbare crematoria, om de gezamenlijke belangen van de crematoria te behartigen. Door samenwerking willen de openbare crematoria uitgroeien tot een volwaardige partner in de uitvaartsector, beter hun belangen verdedigen en samen initiatieven nemen of projecten ontwikkelen die de onderlinge werking versterken.

Het VNOC wil haar missie verwezenlijken door:

- een efficiënte samenwerkingsstructuur te creëren;
- een gezamenlijk beleid uit te stippelen inzake positionering en operationele werking van de crematoria;
- een gezamenlijke aanpak uit te werken van de contacten met de overheid en de andere actoren in de uitvaartsector;
- een ondersteuningsapparaat uit te bouwen (advies i.v.m. materies die de leden aanbelangen);
- een informatiesysteem op te zetten (o.a. gezamenlijke website, gezamenlijke persinitiatieven);
- gezamenlijke diensten en faciliteiten te ontwikkelen.

3.2. Personeelsinzet

De vzw werkt met een minimale eigen personeelsbezetting en heeft één halftijdse projectmedewerker aangeworven om het secretariaat, de beleidsondersteuning en de projecten op te volgen. Deze medewerker werd gedetacheerd vanuit en gehuisvest bij PONTES in Antwerpen.

3.3. Budget

Bij de opstart werd een jaarbudget van 50.000 euro voorzien. Dit budget werd proportioneel ingebracht door de partners-intergemeentelijke verenigingen, à rato van 2 euro per uitgevoerde crematie.

In het laatste kwartaal van het lopende werkjaar werd telkens een nieuwe begroting opgesteld voor het komende werkjaar. Deze proportionele bijdrage van 2 euro bleek telkens voldoende om de kosten van de werking en de projecten te bekostigen.

3.4. Evaluatie

Het VNOC heeft deze bestuursperiode zijn nut zeker bewezen.

Niet alleen heeft deze vereniging de laatste jaren enige naambekendheid verworven waardoor ze geconsulteerd wordt door verschillende instanties met betrekking tot zaken die de crematoria aanbelangen. Zo werd het VNOC bijvoorbeeld door de Vlaamse overheid geconsulteerd met betrekking tot de crematie van de nieuwe generatie pacemaker die niet meer verwijderd kunnen worden voor de crematie of was het VNOC lid van een werkgroep betreffende de kwaliteit van de lijkkasten samen met de fabrikanten en de federaties van uitvaartondernemers.

Anderzijds startte het VNOC ook verschillende gezamenlijke aankopen op die de crematoria die lid zijn van de vereniging een flinke besparing hebben opgeleverd. Er werden gezamenlijke aankopen gedaan voor onder andere urnen en vuurvaste steentjes, voor emissiemetingen en voor gas en elektriciteit.

De voorzitter van het directiecomité van het VNOC, de heer Kris Coenegrachts, gaat eind oktober 2017 op pensioen. Dit betekende dat er een nieuwe voorzitter moest aangeduid worden voor het directiecomité. Tom Wustenberghs, algemeen directeur van PONTES, werd unaniem verkozen tot voorzitter en zal de volgend bestuursperiode inzetten op volgende onderwerpen: digitalisering en overlijden, nieuwe technologieën, implementatie kwaliteitscharter, versterking onderlinge samenwerking, oprichting technische commissie lijkkasten, enz...

4. Evolutie werking PONTES

4.1. Verlenging vereniging

PONTES werd in 1978 onder de naam I.V.C.A. (Intercommunale Vereniging voor het Crematoriumbeheer in de provincie Antwerpen) opgericht voor een periode van 30 jaar. Die mogelijkheid veranderde met het decreet van 6 juli 2001 houdende de intergemeentelijke samenwerking (zie artikelen 35 en 36). Voortaan kunnen intergemeentelijke verenigingen maar voor 18 jaar opgericht worden. Tegen het einde van die periode van 18 jaar kan evenwel besloten worden om de werking van de intergemeentelijke vereniging te verlengen, telkens voor een nieuwe periode van 18 jaar.

Die verlenging stond in 2008 op de agenda. De algemene vergadering van aandeelhouders heeft daarom op 28 februari 2008 besloten de activiteiten van de opdrachthoudende vereniging te verlengen voor een nieuwe periode van 18 jaar welke zal eindigen in 2026.

4.2. Statutenwijzigingen

De statuten van PONTES werden in de voorbije bestuursperiode meermaals gewijzigd. Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste wijzigingen.

Een eerste belangrijke statutenwijziging werd doorgevoerd in oktober 2013. In de statuten werd de naam van de vereniging gewijzigd van I.V.C.A. naar PONTES. De naamswijziging was het gevolg van de uitbreiding van het werkgebied. Tot dan toe beheerde de vereniging twee crematoria in de provincie Antwerpen, maar met de bouwplannen in Lommel zou het werkingsgebied uitgebreid worden tot de provincie Limburg. De naam I.V.C.A. kon toen niet behouden blijven en werd er dus een nieuwe naam gezocht. De statuten werden bijgevolg ook aangepast om de toetreding van de provincie Limburg en meerdere Limburgse gemeenten mogelijk te maken. Ook het aantal aandelen en mandaten in de bestuursorganen moest hierop aangepast worden.

In december 2015 kwam de volgende statutenwijziging aan bod. Enerzijds was het ondertussen duidelijk geworden dat door de nieuwe inzichten over de toekomstige opdrachten van de Vlaamse provincies de provincie Limburg niet zou toetreden. Bijgevolg had het geen zin om alle verwijzingen naar de provincie Limburg in de statuten te behouden. Daarnaast wenste de stad Lommel de gronden voor het toekomstige crematorium over te dragen aan PONTES, doch de statuten hielden geen rekening met deze mogelijkheid. De wijziging was bijgevolg noodzakelijk om de inbreng in natura mogelijk te maken, alsook de waardering daarvan en de daaraan gekoppelde toekenning van aandelen te regelen.

De wijziging van de statuten in het voorjaar van 2016 was van een totaal andere orde. Weliswaar had de toezichthoudende overheid gevraagd om de datum, waar voor opnieuw over de verlenging van de activiteiten zou moeten beslist worden (i.e. 2026), expliciet in de statuten op te nemen. Maar in het voorjaar van 2016 ging de aandacht vooral uit naar de vraag of PONTES al dan niet commerciële activiteiten uitoefende en al dan niet onderworpen zou worden aan de vennootschapsbelasting. Na een uitvoerig onderzoek door de Rulingcommissie van het Ministerie van Financiën werd beslist dat – voor zover de cateringactiviteiten van PONTES (die een potentieel commercieel karakter hebben) gering

van omvang zouden blijven en voor zover PONTES uitdrukkelijk in de statuten zou opnemen dat er geen dividenden zouden uitgekeerd worden aan de aandeelhouders – de vennootschapsbelasting niet van toepassing zou zijn en PONTES derhalve onder de rechtspersonenbelasting zou blijven ressorteren. Het verbod op die uitkering van dividenden werd bijgevolg in de statuten opgenomen.

Met de wijziging van de statuten in juli 2018 werd de laatste wijziging aan de statuten doorgevoerd. De nieuwe wetgeving voor de lokale besturen hield enerzijds in dat de provincies niet langer mochten deel uitmaken van de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden en anderzijds dat het aantal bestuursorganen moest beperkt worden. Vanaf 2019 mogen de intergemeentelijke verenigingen geen directiecomité meer hebben en moet het aantal mandaten in de raad van bestuur worden beperkt. Voor PONTES betekende dit dat de provincie Antwerpen na 40 jaar ophoudt deel uit te maken van de vereniging en dat er in de toekomst maximaal 15 leden in de raad van bestuur kunnen zetelen. Deze laatste statutenwijziging treedt in werking op 1 januari 2019.

4.3. Uittreding provincie

De provincie Antwerpen was in 1978 – naast de centrumsteden Antwerpen, Mechelen en Turnhout – één van de mede-oprichters van de toenmalige I.V.C.A.. De provincie coördineerde de oprichting van de vereniging, zorgde voor een kapitaalsinbreng en bleef ook nadien de eerste werkingsjaren van de organisatie financieel ondersteunen.

Gedurende vier decennia heeft de provincie een sterke rol gespeeld in de ontwikkeling van de vereniging en leverde ook meermaals de voorzitter van de bestuursorganen.

Het beleid van de huidige Vlaamse regering was er echter op gericht om het bestuurlijke landschap in Vlaanderen te vereenvoudigen en er werd naar gestreefd om voor elk beleidsdomein nog slechts twee bestuursniveaus bevoegd te maken. Deze oefening (ook beter bekend als regioscreening) leidde ertoe dat een aantal opdrachten van de provincies zouden overgeheveld worden naar het Vlaamse en het lokale niveau. Duidelijk werd dat de provincies geen rol zouden kunnen blijven spelen in de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden.

Na de bekendmaking van deze nieuwe regelgeving kregen de intergemeentelijke vereniging tot 31 december 2018 de tijd om hun statuten en hun werking hierop aan te passen. Vermits de provincie Antwerpen over 250 aandelen van PONTES beschikt, moest er een akkoord bereikt worden over de waardering en terugbetaling van deze aandelen. In het najaar van 2017 bereikten de provincie en PONTES hierover een akkoord, waarna ook het nodige werd gedaan om de statuten te wijzigen (cfr. supra).

De algemene vergadering van 19 december 2018 wordt dan ook beschouwd als de slotzitting voor de provincie Antwerpen en zal er ruim aandacht besteed worden aan de inzet en de betekenis van de provincie voor onze vereniging.

4.4. Decreet lokaal bestuur

Met het nieuwe decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur wordt de werking van zowel de gemeente, als het OCMW en de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden in één decreet geregeld.

Wat de intergemeentelijke verenigingen betreft hebben de belangrijkste wijzigingen te maken met het beperken van het aantal bestuursorganen, het verminderen van het aantal mandaten en een andere organisatie van het administratief toezicht.

Zoals hiervoor reeds beschreven zal het directiecomité van PONTES verdwijnen en worden alle bevoegdheden overgeheveld naar de raad van bestuur. De raad van bestuur zal in de toekomst uit maximum 15 bestuurders bestaan i.p.v. 35 mandaten volgens de huidige statuten. Onder de 15 bestuurders wordt tevens de voorzitter, één ondervoorzitter en een secretaris aangeduid. De raad van bestuur kan decretaal en statutair een aantal bevoegdheden delegeren. Aan de bevoegdheden en de werking van de algemene vergadering wijzigt nagenoeg niets.

4.5. Aandeelhoudersstructuur

Naast de provincie Antwerpen zijn er nog 59 gemeenten aangesloten als aandeelhouder van de intergemeentelijke vereniging PONTES. Tijdens de afgelopen bestuursperiode traden zeven gemeenten uit de provincie Limburg toe.

De aangesloten besturen zijn:

Stichtende leden:

De provincie Antwerpen

De steden Antwerpen, Mechelen en Turnhout

Later aangesloten leden:

Uit het arrondissement Antwerpen:

de gemeenten Aartselaar, Boechout, Boom, Borsbeek, Brasschaat, Edegem, Hemiksem, Hove, Kalmthout, Kapellen, Kontich, de stad Mortsels, de gemeenten Niel, Rumst, Schoten, Stabroek, Wijnegem, Wommelgem, Zandhoven, Zoersel en Zwijndrecht.

Uit het arrondissement Mechelen:

de gemeenten Bonheiden, Heist-op-den-Berg, Lier, Willebroek.

Uit het arrondissement Turnhout:

de gemeenten Arendonk, Baarle-Hertog, Balen, Beerse, Dessel, Geel, Grobbendonk, Herentals, Hoogstraten, Hulshout, Kasterlee, Laakdal, Lille, Meerhout, Merksplas, Mol, Olen, Oud-Turnhout, Ravels, Retie, Rijkevorsel, Vorselaar, Vosselaar, Westerlo.

Uit het arrondissement Maaseik:

de gemeenten Hamont-Achel, Hechtel-Eksel, Leopoldsburg, de stad Lommel, de gemeenten Overpelt, Neerpelt en Peer.

Met de goedkeuring van de statutenwijziging van juli 2018 zal de provincie Antwerpen ophouden deelnemer te zijn van PONTES.

In 2019 zullen de gemeenten Overpelt en Neerpelt fusioneren en zal de nieuwe gemeente Pelt de rechten en plichten overnemen.

4.6. Samenstelling bestuursorganen

Tot 31 december 2018 kent PONTES een raad van bestuur en een directiecomité. De samenstelling van beide organen wordt hieronder weergegeven. Achter de namen van de bestuurders wordt telkens hun eventuele functie vermeld, alsook het bestuur dat hen heeft afgevaardigd.

a) Raad van bestuur

Leden met effectieve stem:

Carine Leys, voorzitter, stad Antwerpen
Tjerk Sekeris, eerste ondervoorzitter, stad Antwerpen, district Deurne
Katrien Van de Poel, tweede ondervoorzitter, stad Turnhout
Frank Geudens, secretaris, provincie Antwerpen
Kathleen Den Roover, schepen, stad Mechelen
Alex Helsen, schepen, gemeente Wommelgem
Jef Laureyssens, gemeenteraadslid, gemeente Zoersel
Ariane Van Dooren, districtsschepen, stad Antwerpen, district Deurne
Door Steyaert, gemeenteraadslid, gemeente Leopoldsburg
Kris Verduyct, schepen, stad Lommel
Rob Blockx, gemeenteraadslid, gemeente Arendonk
Gerda Broeckx, gemeenteraadslid, gemeente Laakdal
Jan Dalemans, burgemeester, gemeente Hechtel-Eksel
Frans De Bont, gemeenteraadslid, gemeente Baarle-Hertog
Koen De Cock, provincieraadslid, provincie Antwerpen
Johan Dom, gemeenteraadslid, gemeente Zwijndrecht
Jef Eggermont, bestuurder, stad Antwerpen
Annemie Goris, gemeenteraadslid, stad Lier
Lieselot Keymis, voorzitter districtsraad, stad Antwerpen, district Berchem
Luc Lievens, schepen, gemeente Meerhout
Marleen Van den Eynde, schepen, gemeente Kontich
Berre Van Deuren, gemeenteraadslid, gemeente Brasschaat
Greet van Gool, provincieraadslid, provincie Antwerpen
Gerda Van Langendonck, provincieraadslid, provincie Antwerpen
Cordula Van Winkel, districtsschepen, district Antwerpen
Linda Verlinden, districtsschepen, stad Antwerpen, district Wilrijk
Johan Vermeeren, gemeenteraadslid, stad Hoogstraten
Zander Vliegen, lid districtsraad, stad Antwerpen, district Berendrecht-Zandvliet-Lillo
Luc Vloemans, schepen, gemeente Lille
Juul Vrolix, schepen, gemeente Neerpelt

Leden met raadgevende stem:

Louis Haagen, gemeenteraadslid, Gemeente Ravels
Michel Meeus, gemeenteraadslid, gemeente Dessel
Dirk Smets, gemeenteraadslid, gemeente Retie
Elke Tindemans, gemeenteraadslid, gemeente Edegem
Frans Uytterhoeven, gemeenteraadslid, gemeente Bonheiden

b) Directiecomité

Carine Leys, voorzitter, stad Antwerpen
Tjerk Sekeris, eerste ondervoorzitter, stad Antwerpen, district Deurne
Katrien Van de Poel, tweede ondervoorzitter, stad Turnhout
Frank Geudens, secretaris, provincie Antwerpen
Katleen Den Roover, schepen, stad Mechelen
Alex Helsen, schepen, gemeente Wommelgem
Jef Laureyssens, gemeenteraadslid, gemeente Zoersel
Ariane Van Dooren, districtsschepen, stad Antwerpen, district Deurne
Door Steyaert, gemeenteraadslid, gemeente Leopoldsburg
Kris Verduyckt, schepen, stad Lommel

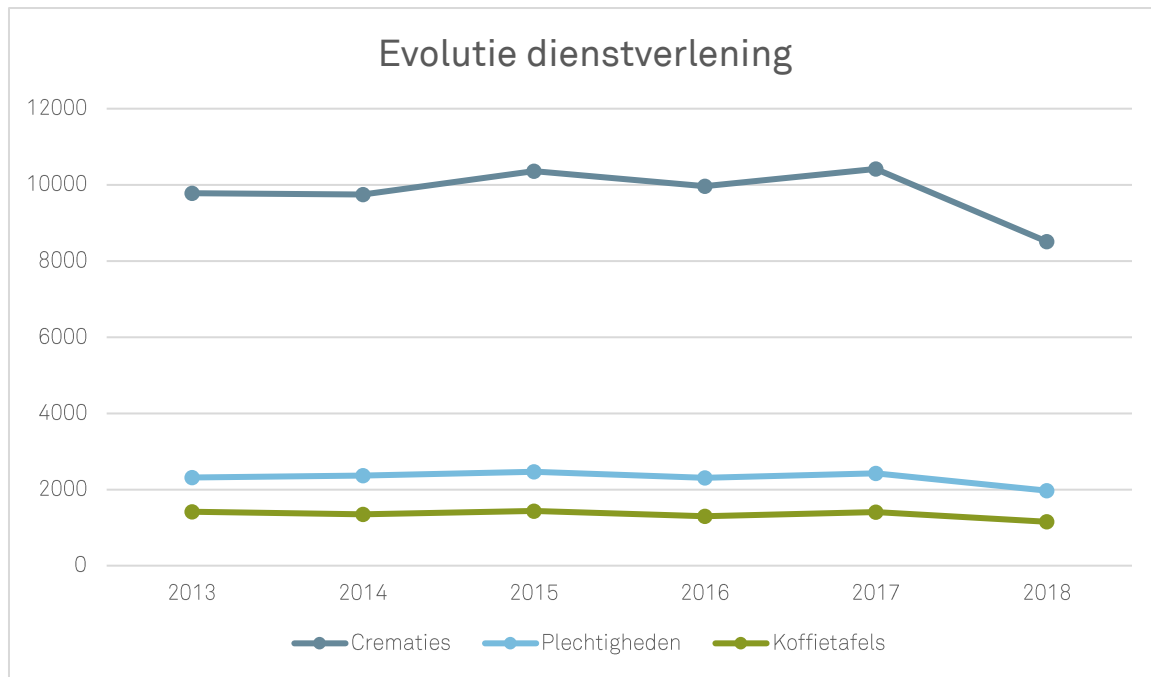
4.7. Evolutie van de dienstverlening

40 jaar na de oprichting van deze intergemeentelijke vereniging openden we het nieuwe crematorium 'Stuifduin' in Lommel. Het werd de derde vestiging van PONTES waarmee het verzorgingsgebied gevoelig werd uitgebreid naar de regio Noord-Limburg.

Net zoals in de crematoria van Antwerpen en Turnhout bieden we ook in Lommel drie vormen van dienstverlening aan, namelijk (1) het uitvoeren van crematies, (2) het organiseren van afscheidsplechtigheden en (3) het verzorgen van uitvaartmaaltijden. De belangrijkste activiteit blijft onveranderd het uitvoeren van de crematies.

Het aandeel van de afscheidsplechtigheden en de uitvaartmaaltijden ligt op respectievelijk 23,3% en 13,5%. Dit is lager dan in de vorige bestuursperiode (2007-2012) toen we op respectievelijk 26% en 15% zaten. Het aantal crematies is de voorbije bestuursperiode echter sterker toegenomen terwijl het aantal afscheidsplechtigheden en uitvaartmaaltijden eerder op hetzelfde niveau is gebleven. Het gemiddeld aantal crematies in Antwerpen is gestegen van 6.373 (vorige legislatuur) tot 7.364 crematies in de laatste zes jaren.

In Turnhout doet de stijging zich vooral de laatste twee jaren voor en evolueren we van gemiddeld 2.646 crematies (vorige legislatuur) tot ongeveer 3.000 crematies in 2017 en 2018. Deze stijging is opmerkelijk omdat vooral in de regio Kempen de concurrentie van naburige crematoria (Zemst en Holsbeek) duidelijk merkbaar is. Voorlopig kunnen we besluiten dat het crematorium van Turnhout geen of weinig invloed ondervindt van het nieuwe crematorium in Lommel. Dit laatste crematorium zal ongeveer 1.000 crematies hebben uitgevoerd gedurende de eerste negen maanden van 2018.



4.8. Evaluatie beleidsdoelstellingen

a) Strategische doelstelling 1:

PONTES bouwt haar dienstverlening op een innovatieve manier uit zodanig dat vlot wordt ingespeeld op toekomstige evoluties in de uitvaartsector en de vragen uit de samenleving.

Hoewel de basis van onze dienstverlening opgebouwd is rond de crematies, de afscheidsplechtigheden en de uitvaartmaaltijden heeft PONTES toch getracht om op een originele en innovatieve manier haar aanbod te versterken. De toegankelijkheid werd uitgebreid door het ter beschikking stellen van een digitaal reservatiesysteem en de permanente openstelling (24/7) van de technische ruimte. Daarnaast werd het in Turnhout mogelijk om ook op zaterdag crematies te laten uitvoeren.

Door de permanente investering in onze infrastructuur trachten we de gebouwen een eigentijds karakter te geven zodat we de aansluiting met investeringen in de private sector niet verliezen. Een belangrijke uitbreiding van de dienstverlening werd gerealiseerd door de opening van onze derde vestiging.

Ondertussen volgen we ook de technologische evoluties op de voet. In andere landen zien we dat resomatie wettelijk wordt toegelaten en ook voor humusatie ontstaat een steeds groter draagvlak. Voor beide technieken bestaan goede ecologische en duurzame argumenten. PONTES wil hier een pioniersrol vervullen en neemt de nodige voorbereidende maatregelen om tijdig op deze trends te kunnen inspelen.

b) Strategische doelstelling 2:

PONTES bouwt haar interne organisatie op een duurzame en maatschappelijk verantwoorde manier uit zodanig dat elke medewerker in de organisatie geëngageerd meebouwt aan de toekomst van de organisatie én zodanig dat er een permanent financieel evenwicht is.

Het streven naar een gezond en duurzaam financieel evenwicht is een permanent aandachtspunt en de financiële evolutie van PONTES wordt verder in dit document uitgebreid toegelicht (cfr. hoofdstuk 4.12). De voorbije bestuursperiode werd daarom sterk ingezet op het terugdringen van de werkingskosten (o.m. door het reduceren van de energiekosten) en het beheersen van de personeelsuitgaven. Dit alles werd gerealiseerd met behoud van een constant prijsniveau, zodat ook de betaalbaarheid van de uitvaartkosten verzekerd bleef.

Tegelijkertijd heeft PONTES – ondanks het streng financieel beleid – sterk ingezet op een dynamisch personeelsbeleid (cfr. hoofdstuk 4.10), het bewaken van de milieu-impact (zie hoofdstuk 4.12) en het uitbouwen van een beleid inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Het organogram werd aangepast en het beleid inzake welzijn en arbeidsveiligheid werd sterk uitgebouwd. Ook de uitgaven voor vorming, training en opleiding namen aanzienlijk toe.

Door het pro-actief investeren in het onderhoud van de technische installaties slaagde PONTES er in om zes jaar lang alle emissienormen te respecteren. In Lommel werd een zeer vooruitstrevende filterinstallatie geplaatst zodat wij ook voorbereid zijn op toekomstige strengere Europese normen.

In samenspraak met andere Vlaamse crematoria schenkt PONTES veel aandacht aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. PONTES wil meer zijn dan alleen een crematorium, want we zijn ervan overtuigd dat we ook een maatschappelijke rol te vervullen hebben en zoeken daardoor op verschillende manieren verbinding met de lokale gemeenschap. Ongeveer verschillende goede doelen werden financieel ondersteund, in 2016 werd een cultureel evenement georganiseerd, tientallen rondleidingen werden georganiseerd en verschillende kunstwerken werden aangekocht die door het publiek te bezichtigen zijn.

Onvoldoende vooruitgang werd geboekt op het vlak van het implementeren van een systeem van interne kwaliteitszorg. Hetzelfde moet gezegd over de intentie om een business continuity plan op te maken en onze mogelijke risico's, die de continuïteit van onze dienstverlening in het gedrang kunnen brengen, op te lijsten.

c) Strategische doelstelling 3:

PONTES biedt crematies en afscheidsmomenten op een zodanige manier aan dat zij verlopen volgens de vastgestelde processen en procedures waarbij de wensen van de overledene en de nabestaanden maximaal gerespecteerd worden opdat er een uitmuntende klanttevredenheid gerealiseerd wordt.

PONTES wil een betrouwbare partner zijn voor haar klanten en de nabestaanden. Dit doen we door zo veel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de families en daarin de gemaakte afspraken na te komen. De regelmatige bevraging van klanten en nabestaanden (hoewel dit niet op structurele wijze gebeurt) duidt erop dat er een grote tevredenheid bestaat over onze dienstverlening. Maar ook elke klacht wordt geregistreerd en behandelen wij op korte termijn. De meest terugkerende problemen, waarover klachten worden geformuleerd, hebben te maken met het hoge prijsniveau van de dienstverlening, het overschrijden van de voorziene duur van afscheidsplechtigheden en storingen in de werking van de audio-visuele installaties.

Het aanbod naar klanten en nabestaanden is gevoelig verbeterd. In alle vestigingen wordt op dezelfde manier gewerkt en kunnen klanten rekenen op een veelzijdig en gevarieerd aanbod. Vooral op het vlak van catering is PONTES geëvolueerd van een beperkt en eenvoudig aanbod naar een hedendaags en concurrentieel aanbod. Sterk is vooral dat we ook trachten in te spelen op bijzondere wensen en behoeften van families, wat vooral flexibiliteit van medewerkers vergt maar tegelijkertijd ook regelmatig positieve feedback oplevert.

d) Strategische doelstelling 4:

PONTES werkt actief aan een communicatiebeleid zodanig dat de naam een merk wordt dat gelijk staat voor kwaliteit, betrouwbaarheid en betaalbaarheid.

Naar aanleiding van de naamswijziging in 2013 werd ook het nieuwe logo en bijhorende huisstijl van PONTES voorgesteld. De nieuwe vormgeving werd sedertdien op alle dragers toegepast en er werd tevens een nieuwe website gelanceerd. Verder werd ook ingezet op een regelmatig en gestructureerd overleg, zowel intern met de medewerkers als extern met de klanten-uitvaartondernemers. Daarnaast werden ook regelmatig ad hoc berichten naar klanten verstuurd over bijvoorbeeld wegenwerken en onderhoudswerken.

Die communicatielijnen vormen een belangrijk onderdeel van de strategie om ons als betrouwbare partner te profileren. Daarop aansluitend hebben we sedert 2017 ook werk gemaakt van het opzetten van relatiebeheer. Medewerkers van PONTES bezoeken actief de klanten-uitvaartondernemers om te peilen naar hun behoeften, hen te informeren over wijzigingen in het aanbod of om bepaalde knelpunten op te lossen. Ook de vestigingsmanagers spelen een belangrijke rol in het onderhouden van een sterke relatie met de klanten.

Hoewel er dus een stevige band bestaat tussen PONTES en haar klanten, kunnen we dit nog verder optimaliseren door meer in te zetten op sociale media. Dat terrein werd nog onvoldoende verkend. De goede relatie met de uitvaartsector betekent nog niet dat er ook sprake is van een doorgedreven samenwerking. Hier is nog werk aan de winkel. Zowel de vereniging van Vlaamse openbare crematoria als de beroepsfederaties van uitvaartondernemers kunnen nog stappen zetten om tot een meer doorgedreven samenwerking te komen en elkaar als partners te beschouwen. Vandaag blijven sommige kansen onbenut (zie verder) en treedt het belang van de nabestaanden niet altijd op de voorgrond.

4.9. Gerealiseerde projecten en investeringen

a) 2013

De vorige bestuursperiode werd afgerond met de gedeeltelijke renovatie/uitbreiding van het crematorium van Antwerpen. Einde 2012 werd de aula Chrysant uitgebreid, een volledig nieuwe keuken geïnstalleerd, twee nieuwe koffiekamers in gebruik genomen en het meubilair vervangen in alle wachtzalen en aula's. Begin 2013 werd de tuin, die aansluit bij de aula Chrysant, ook volledig heringericht.

Nadat in het crematorium van Turnhout twee nieuwe crematieovens werden geïnstalleerd (2012) werd in 2013 in samenwerking met de stad Turnhout een volledig nieuwe parking aangelegd voor 126 voertuigen. De jaren voordien was regelmatig parkeerhinder ontstaan in de omgeving van het crematorium zodat het noodzakelijk geworden was extra capaciteit te voorzien op het eigen terrein.

In 2013 werd de naam van de vereniging gewijzigd in PONTES en traden zeven Limburgse gemeenten toe. Deze toetreding zette het licht op groen voor de bouw van een nieuw crematorium voor deze regio.

Voor de klanten werd een volledig vernieuwd online reservatiesysteem in gebruik genomen. Uitvaartondernemers kunnen sedertdien permanent al hun activiteiten in het crematorium digitaal reserveren.

b) 2014

In het tweede jaar van de legislatuur werd de architectuurwedstrijd voorbereid en opgestart, die ertoe moest leiden dat PONTES een bouwteam kon aanstellen dat belast werd met het ontwerp, de ontwikkeling en de bouw van het crematorium voor Noord-Limburg. De zoektocht naar een architect en aannemer zou bijna twee jaar in beslag nemen.

Ook in Turnhout werden belangrijke werkzaamheden uitgevoerd. Het crematorium werd voorzien van een nieuwe laad- en loszone en een nieuwe technische ruimte met bijhorende administratieve ruimte. Er werd een volledig nieuwe en serene invoerruimte voorzien en ook het keukengedeelte werd volledig vernieuwd en uitgebreid. In samenwerking met het Provinciaal Instituut voor Hygiëne kregen alle medewerkers de passende opleiding en daarmee voldeden zowel de keukens in Antwerpen als in Turnhout aan de strenge HACCP-normen (voedselveiligheid en -hygiëne).

Voor overleden inwoners van de deelnemende gemeenten, die ondersteuning krijgen van het plaatselijke OCMW, werd een sociaal tarief ingevoerd. Dit verminderd tarief bestond reeds geruime tijd in de andere Vlaamse crematoria. PONTES, dat op verschillende manieren inhoud wil geven aan het begrip 'maatschappelijk verantwoord ondernemen', kwam hiermee tegemoet aan een reeds langer bestaande vraag.

Geen doorbraak kwam er in het dossier rond de renovatie van het kasteel Schoonselhof op de gelijknamige begraafplaats in Antwerpen. Hoewel het stadsbestuur peilde naar de belangstelling van PONTES om dit kasteel in gebruik te nemen, is het nooit tot een concreet

renovatiedossier gekomen. Sedertdien is het stil geworden omtrent de toekomst van het kasteel.

Evenmin leidde de vraag van een aantal gemeentebesturen naar de mogelijke ondersteuning door PONTES in het beheer en het onderhoud van hun begraafplaatsen tot een concreet aanbod. Dit zou PONTES in samenwerking met andere crematoria onderzoeken, hetgeen echter nooit tot een resultaat heeft geleid.

In 2014 werd op de jaarlijkse vergadering van het Europees Crematienetwerk (ECN) in Zwickau (D) het kwaliteitscharter voor de uitvaartsector gepresenteerd. PONTES had hier intensief aan mee gewerkt. Het is een charter dat van toepassing kan zijn voor zowel de uitvaartondernemers, de crematoria als voor de beheerders van begraafplaatsen. Tot de oprichting van een – naar Nederlands voorbeeld – Vlaamse ombudsdienst voor de uitvaartsector is het evenwel nog niet gekomen.

c) 2015

Het concept van het bouwteam VALE bestaande uit het architectenbureau a2o (Hasselt) en aannemer Vanhout (Geel) wordt geselecteerd na een wedstrijd waaraan vijf kandidaten en evenveel concepten hadden deelgenomen. Het bouwteam kreeg bijgevolg de opdracht toegewezen om het nieuwe crematorium in Lommel te gaan bouwen. Ondertussen deed PONTES het nodige om subsidies aan te vragen bij de Vlaamse overheid en werd tevens een overheidsopdracht gelanceerd voor de levering van een technische installatie voor het crematorium van Lommel.

In samenwerking met V-ICT-OR (de vereniging van ict-ambtenaren van de Vlaamse lokale besturen) trekt PONTES een project op gang dat moet leiden tot de digitale aangifte van een overlijden. Met dit project wordt een sterke administratieve vereenvoudiging beoogt en kan er voor alle betrokken partijen een aanzienlijke tijds- en efficiëntiewinst gerealiseerd worden.

d) 2016

Begin 2016 organiseerde PONTES een cultureel evenement waarbij in alle lokalen van het crematorium van Antwerpen poëzie, theater, muziek en dans aan bod kwamen. Niet minder dan 600 bezoekers waren aanwezig tijdens de twee voorstellingen. De geslaagde avond werd telkens afgesloten met een receptie voor alle aanwezigen. Voor dit event nodigde PONTES ook haar bureaus uit, zodat ook op een andere manier verbinding werd gezocht met de lokale gemeenschap.

Na de gunning van de bouw van ons derde crematorium werden in 2016 de uitvoeringsdossiers voorbereid en de nodige vergunningen aangevraagd. De opdracht voor de levering van drie crematieovens en een bijhorende filterinstallatie werd toegewezen aan Facultatieve Technologies Ltd. uit Leeds (VK). De grondwerken startten in november 2016.

Ondertussen werd een volledig nieuw cateringaanbod uitgewerkt met nieuwe formules en meer mogelijkheden. De nadruk wordt gelegd op meer sociale beleving en ook het evenwicht tussen inkomsten en uitgaven wordt beter bewaakt. De bestaande formules werden daarom opgewaardeerd, buffetten werden ingevoerd en het drankenaanbod

herzien. De commerciële korting voor uitvaartondernemers werd aangepast aan het niveau dat elders in de markt gangbaar is teneinde gelijke tred te houden met de concurrentie.

e) 2017

Naast het 24/7 online reserveren werd het in 2017 ook mogelijk voor uitvaartondernemers om buiten de openingsuren toegang te krijgen tot de technische ruimte van het crematorium. Hierdoor kunnen onze klanten meer zelf bepalen wanneer zij naar het crematorium komen en kunnen zij op die manier files en verkeersdrukte vermijden. Voor PONTES is het voordeel dat wij efficiënter crematies kunnen uitvoeren doordat lijkkisten tijdiger beschikbaar zijn.

Na de verfraaiing van de aula Chrysant in 2012 werd ook de aula Aster in 2017 verfraaid.

In het crematorium van Turnhout werd een nieuwe audio-visuele installatie geïnstalleerd. Het bestaande systeem was na jarenlang intensief gebruik aan vernieuwing toe. Na marktverkenning werd er geopteerd voor een systeem dat reeds in gebruik was in andere crematoria.

De staatssecretaris bevoegd voor administratieve vereenvoudiging, Theo Francken (N-VA), lanceerde in het crematorium van Antwerpen het softwareplatform OSIRIS, waarmee uitvaartondernemers de mogelijkheid kregen om op digitale wijze een overlijdensaangifte te verzorgen. Samen met verschillende pilotgemeenten wordt OSIRIS gefaseerd uitgerold. Tevens wordt er samenwerking gezocht met de softwareleveranciers van de lokale besturen om het toepassingsgebied nog verder te verruimen en ook nog andere ontwikkelingen worden nader onderzocht.

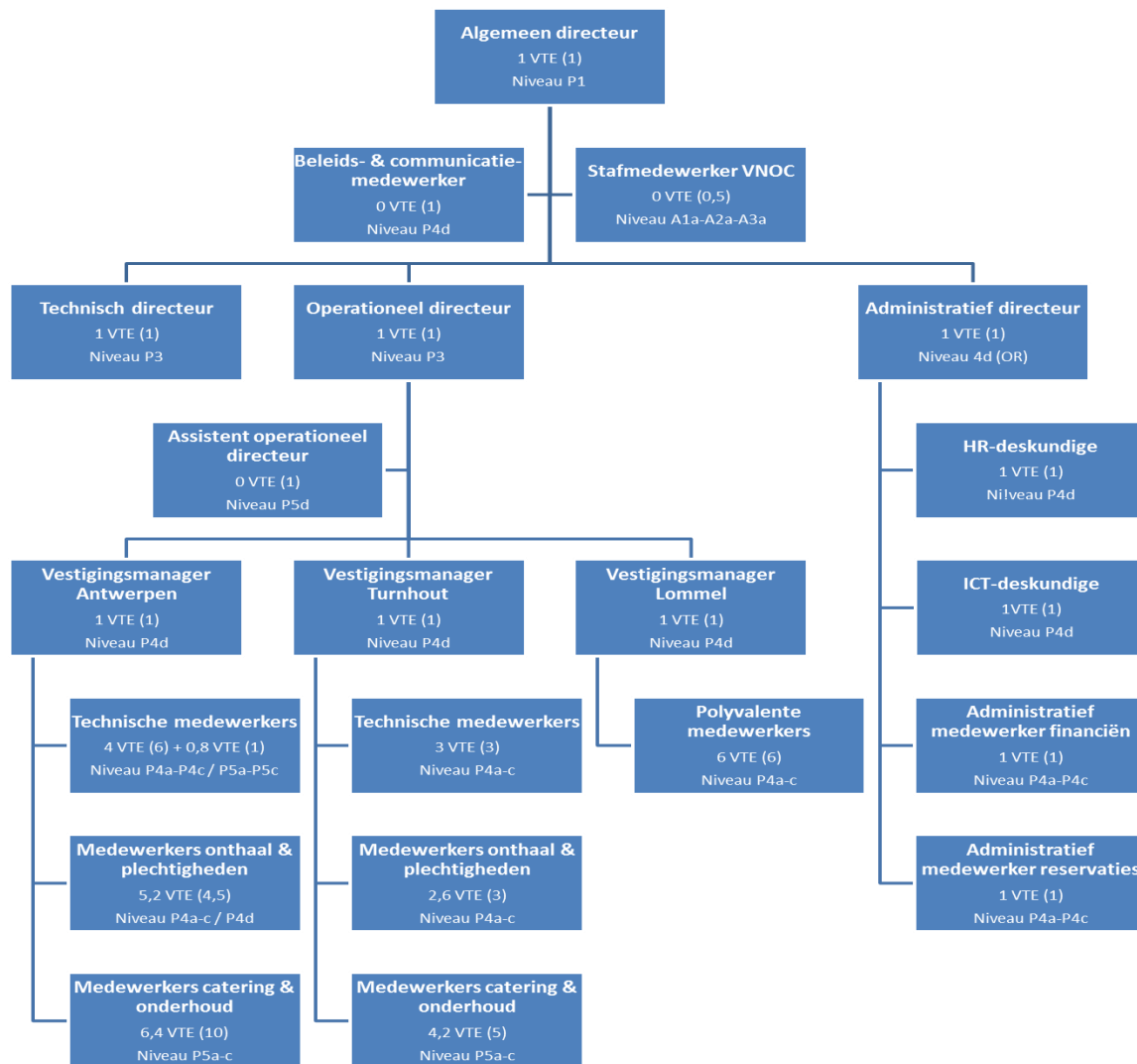
In Lommel werd officieel de eerste steen gelegd van het nieuwe crematorium. Voor de inwoners van de Noord-Limburgse gemeenten werd in het najaar van 2017 een burendag georganiseerd. Ruim 600 bezoekers werden geregistreerd die een rondleiding kregen op de werf.

f) 2018

Na maanden en jaren van voorbereiding werd op 21 april 2018 het crematorium 'Stuifduin' officieel in gebruik genomen. In aanwezigheid van het directiecomité en de Noord-Limburgse burgemeesters opende Jan Peumans (N-VA) als voorzitter van het Vlaams parlement het nieuwe gebouw. Daags na de openingsavond werd een opendeurdag georganiseerd waarop bijna 3.000 bezoekers afkwamen.

4.10. Evolutie personeel

a) Organogram en kader



Het organogram van PONTES bestaat uit verschillende categorieën van medewerkers.

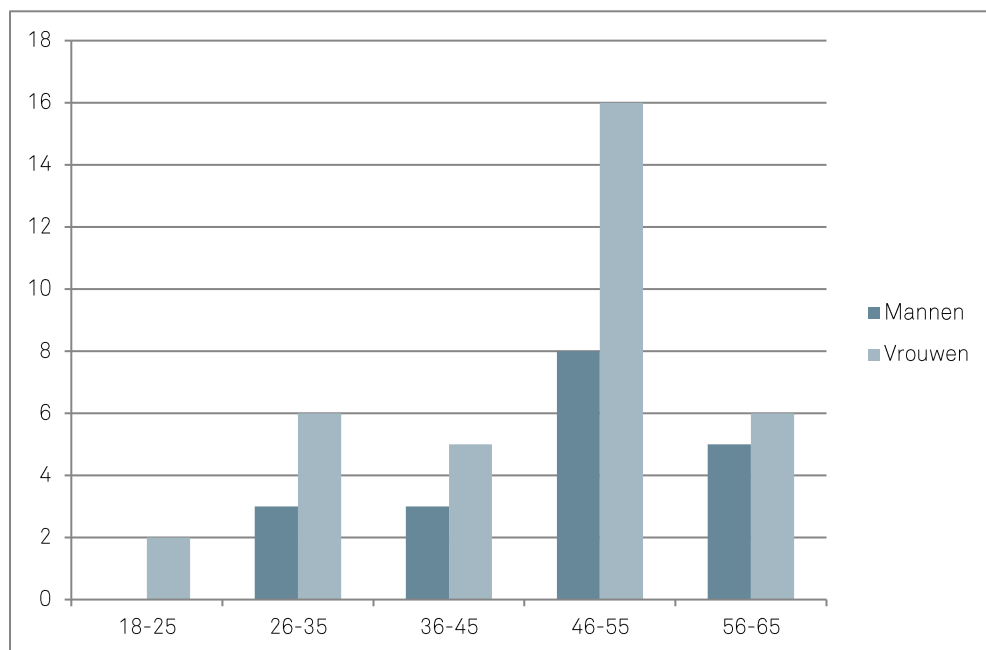
Elke vestiging telt een aantal medewerkers die de crematies uitvoeren, het onthaal verzekeren en de afscheidsplechtigheden begeleiden en de medewerkers die zorgen voor de catering en het onderhoud van de gebouwen. In Antwerpen en Turnhout zijn dit onderscheiden teams, terwijl in Lommel van begin af aan voor polyvalente medewerkers werd gekozen die alle verschillende taken moeten uitvoeren. Elke vestiging wordt aangestuurd door een vestigingsmanager.

De vestigingen worden ondersteund door administratieve medewerkers, die ondermeer verantwoordelijk zijn voor de financiële administratie, het telefonisch onthaal en de reservatie van alle activiteiten.

Daarnaast zijn er een aantal expertenfuncties voor specifieke domeinen: HRM, IT, communicatie en relatiebeheer.

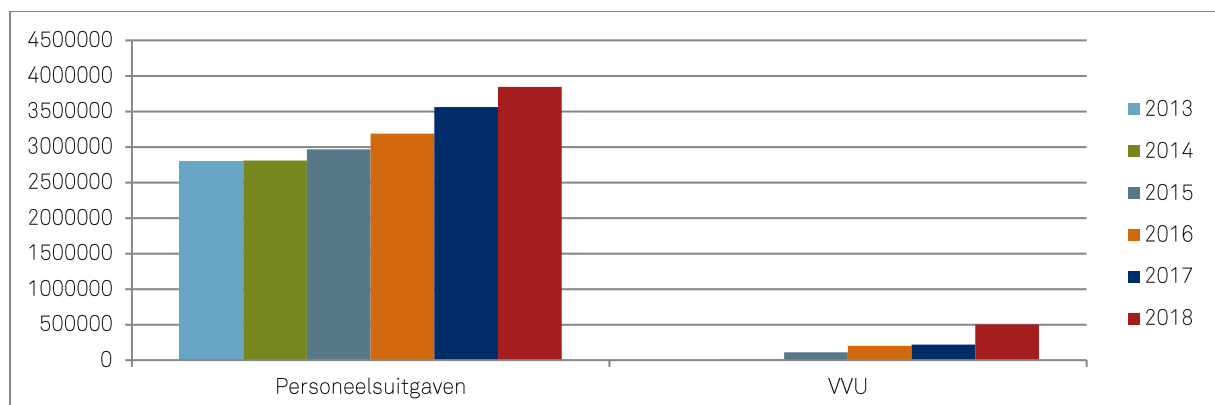
Het managementteam bestaat uit vier leden en staat in voor het strategisch en financieel beleid van de organisatie, de externe communicatie en de investeringsprojecten.

b) Leeftijdsstructuur



Op 31 december 2018 telt PONTES veertien gepensioneerden. Aangezien de gemiddelde leeftijd van alle medewerkers 46 jaar bedraagt, zal het aantal inactieve personeelsleden de komende bestuursperioden sterk toenemen. Dit heeft ook financiële gevolgen op het vlak van pensioen- en responsabiliseringsbijdragen die in de toekomst aanzienlijke financiële inspanningen zullen vergen (zie verder: financiële evaluatie).

c) Historiek personeelsuitgaven



De personeelsuitgaven zijn tussen 2013 en 2018 gestegen van bijna 2,8 miljoen tot meer dan 3,8 miljoen euro. Verschillende factoren kunnen deze stijging verklaren:

1. in de eerste plaats zijn er de jaarlijkse verhogingen van weddeschalen en de aanpassingen van de lonen aan de index (4 indexsprongen van 2%);
2. vervolgens werd het organogram uitgebreid:
 - a. voor elke vestiging werd een coördinator aangeduid die op hun beurt worden aangestuurd door een operationeel directeur die verantwoordelijk is voor alle vormen van dienstverlening;
 - b. de functie van communicatiemaker, die tevens instaat voor het relatiebeheer met de klanten, werd voorzien;
 - c. voor het nieuwe crematorium van Lommel werden zeven nieuwe medewerkers aangeworven;
3. in de collectieve arbeidsovereenkomsten geldig tot 2018 was een systeem van vervroegde uitdiensttreding voorzien, waarbij medewerkers voorafgaand aan hun vervroegd pensioen uit dienst kunnen treden met behoud van hun pensioenrechten; PONTES draagt hier dus nog wel de loonlast, maar verschillende van deze medewerkers moesten ook vervangen worden om de continuïteit van de dienstverlening te verzekeren; deze kosten blijven nog tot 2023 drukken op de personeelsuitgaven.

d) Toekomstige evolutie personeelsuitgaven

	Personeelsuitgaven	VVU	Responsabiliseringsbijdragen
2019	3.885.807	536.855	61.210
2020	3.879.175	519.006	70.841
2021	3.930.614	421.776	90.291
2022	3.960.849	333.743	76.680
2023	3.780.701	21.124	74.513
2024	3.880.677	0	56.708
2025	4.034.464	0	85.832

Bij ongewijzigd beleid zullen de personeelsuitgaven tot 2025 met 5% stijgen, wat geen abnormale evolutie van een pensioenlast is over een periode van 7 jaren. Integendeel, deze stijging is eerder bescheiden zeker wanneer we meenemen dat de normale loopbaan-evolutie van de medewerkers hierin begrepen is, evenals een jaarlijkse indexstijging.

Een nieuw gegeven is echter de responsabiliseringsbijdrage. De pensioenuitgaven voor gepensioneerde statutaire medewerkers van PONTES zullen in de toekomst hoger liggen dan de sociale bijdragen die PONTES betaalt voor de pensioenlasten. Als de uitgaven voor pensioenen hoger liggen dan de bijdragen, dan moet het bestuur een responsabiliseringsbijdrage betalen van 50% op het verschil tussen beide bedragen. Die jaarlijkse responsabiliseringsbijdrage zal mee opgenomen worden in de personeelsuitgaven en allicht gestort worden in een pensioen- of verzekeringsfonds met een gegarandeerde opbrengst.

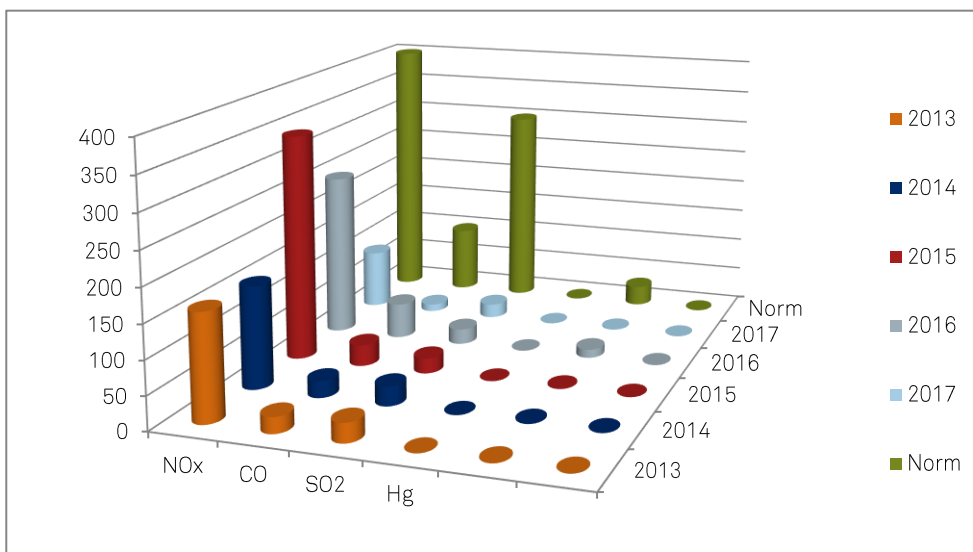
4.11. Milieu

a) Emissiemetingen

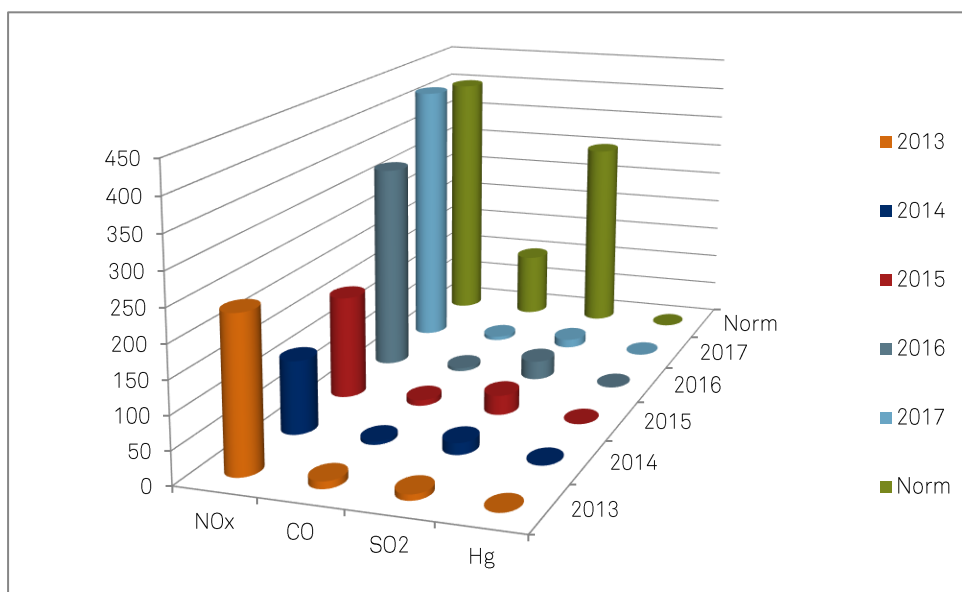
Zoals het Vlaams Reglement betreffende de milieuvergunning voorschrijft, laat PONTES jaarlijkse verplichte emissiemetingen uitvoeren. Daarbij worden verschillende componenten, zoals dioxines, fijn stof, zwavel, kwik en stikstofoxide, gemeten en gecontroleerd.

Uit alle metingen die tijdens de afgelopen bestuursperiode zijn uitgevoerd blijkt telkens opnieuw dat de technische installaties voldoen aan de voorgeschreven milieunormen en dat wij met de emissies ruim onder de opgelegde minimumwaarden blijven.

Antwerpen:



Turnhout:



De aandacht voor de milieunormen en het respecteren van die normen is voor PONTES een belangrijke prioriteit. PONTES investeert daarom voortdurend in de best beschikbare technieken voor de oven- en filterinstallaties, maar zet daarnaast ook sterk in op proactief onderhoud. Deze werkwijze laat ons toe om elk jaar opnieuw de normen te respecteren.

PONTES beschikt op dit ogenblik over drie milieuvergunningen, die elk 20 jaar geldig zijn: Antwerpen (2001), Turnhout (2012) en Lommel (2017).

b) Recuperatie energie

In elk van onze crematoria wordt de vrijgekomen energie gerecupereerd. Elke crematie resulteert immers in de vrijgave van een hoeveelheid warmte, die voor twee doeleinden opnieuw aangewend wordt. In alle vestigingen wordt de warmte gebruikt om water op te warmen die als basis dient voor de centrale verwarming. In Antwerpen kan die warmte door middel van een warmtewisselaar ook omgezet worden naar koele lucht voor de afkoeling van de aula's tijdens warme dagen.

c) 50 shades of green

Het is niet ondenkbeeldig dat in de toekomst de emissienormen voor crematoria nog strenger zullen worden, wat betekent dat wij voor bepaalde emissies nog lagere grenswaarden zullen moeten respecteren. Uit een vergelijkende studie van emissienormen over de Europese lidstaten blijkt dat dit reeds het geval is in verschillende landen. Deze evolutie volgen we op de voet samen met de leveranciers van onze technische installaties. Ook zij besteden veel aandacht aan nieuwe technologieën om de filterinstallaties performanter te maken.

Maar dit debat heeft ook een keerzijde. Het heeft natuurlijk weinig zin dat de industrie nieuwe filtertechnologieën ontwikkelt en dat de crematoria veel middelen investeren in hoogwaardige technische voorzieningen, als tegelijkertijd niet kritisch gekeken wordt naar de wijze waarop lijkkasten gebouwd worden. Er is dringend nood aan een wettelijke of sectorale regeling die gaat bepalen welke bouwmaterialen in de toekomst toegelaten worden om lijkkasten mee te vervaardigen. Op dit ogenblik zijn er te veel ecologisch onverantwoorde producten (houtsoorten, karton, verf, lijm, enz...) in omloop die afbreuk doen aan de poging van crematoria om de rookgassen van een crematoria maximaal te zuiveren.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen in de uitvaartsector betekent dat we ons niet langer achter gewoonten en uitvaarttradities kunnen verschuilen om de negatieve impact van een uitvaart op het milieu niet te bespreken. Er bestaan voldoende argumenten om na te denken over andere technologieën en producten om de milieubelasting van een uitvaart aanzienlijk te verbeteren.

4.12. Financiële evaluatie

a) Balansresultaat

	2013	2014	2015	2016	2017
Vaste activa	14.767.919	14.083.454	14.211.937	14.531.840	21.524.785
Vlottende activa	3.921.050	4.104.395	5.233.213	7.300.606	6.842.471
Totaal activa	18.688.969	18.187.850	19.445.150	21.832.446	28.367.256
Eigen vermogen	8.566.187	8.792.146	9.188.218	11.897.602	12.088.454
Voorzieningen	2.915.426	2.624.980	2.588.714	2.463.958	2.334.009
Schulden	7.187.425	6.770.723	7.668.218	7.470.885	13.944.793
Totaal passiva	18.688.969	18.187.850	19.445.150	21.832.446	28.367.256

De activa van PONTES zijn tussen 2013 en 2018 gestegen van 18,7 miljoen euro naar 28,4 miljoen euro. Deze sterke stijging is te verklaren door een volgehouden investeringsritme gericht op het vernieuwen of uitbreiden van onze infrastructuur:

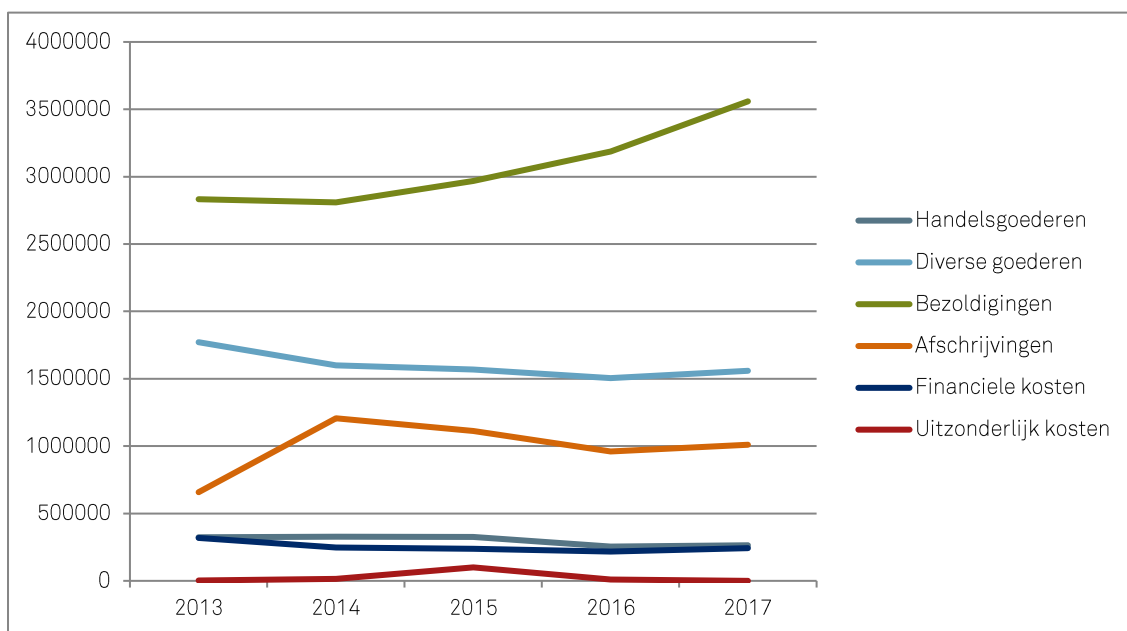
- Antwerpen: vernieuwing koffiekamers en familiekamers en bijhorend nieuw meubilair
- Turnhout: uitbreiding parking, vernieuwing en uitbreiding technische ruimte, vernieuwing en uitbreiding keukenblok
- Lommel: nieuw crematorium

Niettegenstaande deze investeringen in vaste activa, zijn de vlottende activa op peil gebleven (3,3 miljoen euro).

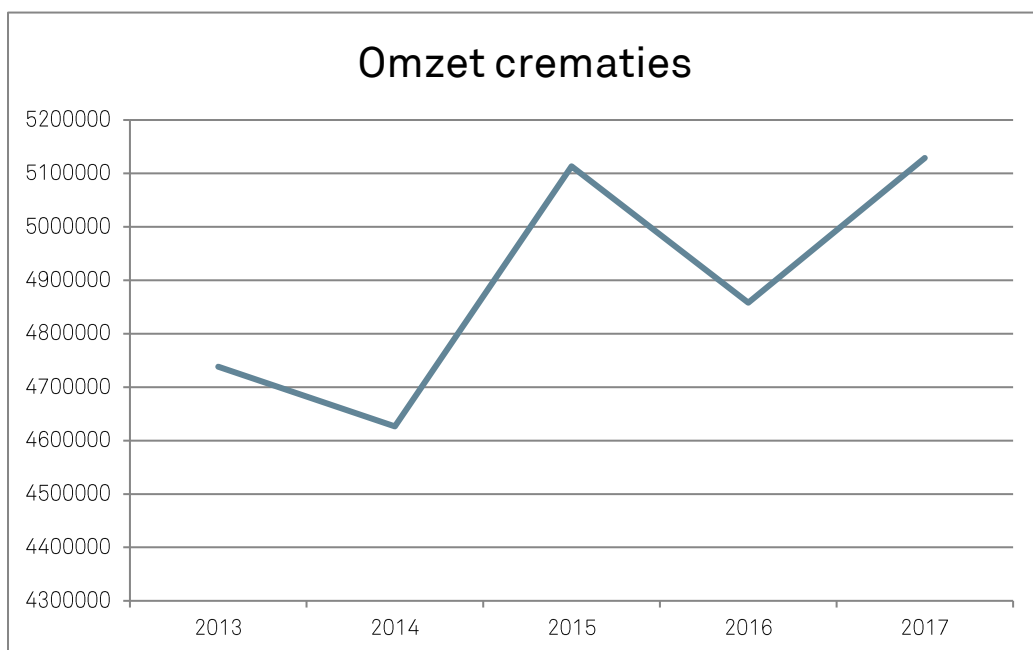
Aan de passiefzijde staat daar uiteraard tegenover dat het eigen vermogen (kapitaal) is toegenomen door de toetreding van de Noord-Limburgse gemeenten, alsook de schulden op lange termijn (zie verder) en de overheidssubsidies die gebruikt werden om de uitbreiding van de activa gedeeltelijk te financieren.

b) Resultatenrekening

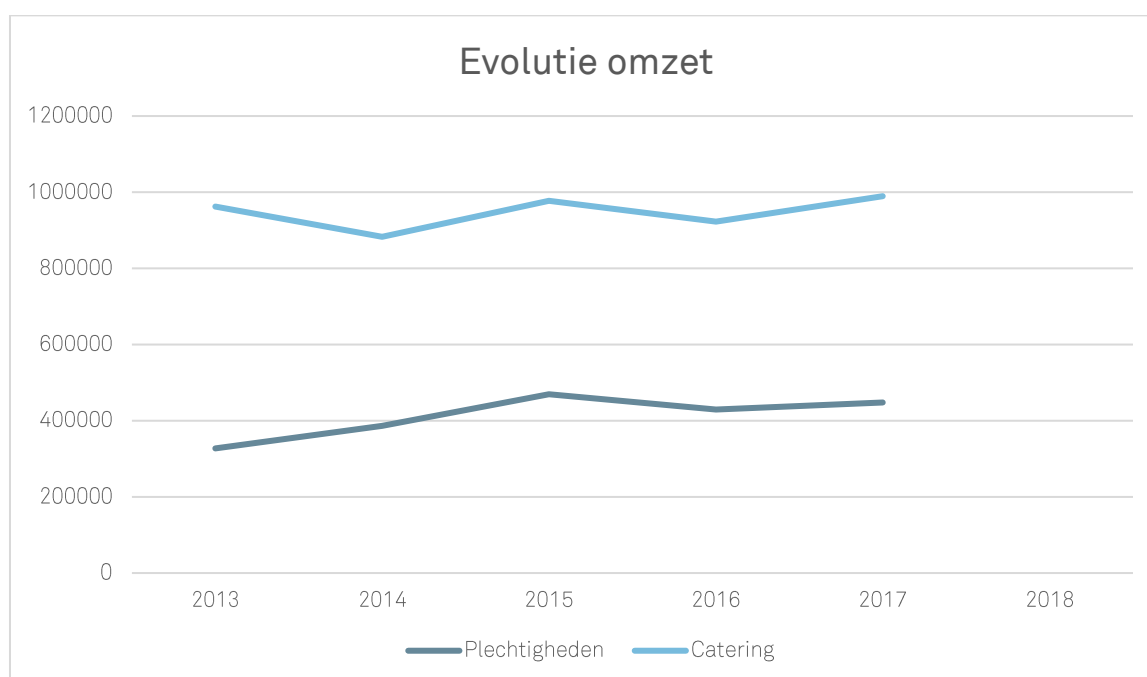
Evolutie werkingskosten



Evolutie omzet crematies



Evolutie omzet plechtigheden en catering



De resultatenrekeningen over de periode 2013-2018 tonen aan dat:

- de omzet is toegenomen van 6,1 tot 6,8 miljoen euro, vooral toe te schrijven aan een stijging van het aantal crematies en de diverse opbrengsten;
- de werkingskosten op het vlak van ‘aankopen handelsgoederen’ en ‘diensten en diverse goederen’ zijn gedaald, respectievelijk met 18,1% en 12,0%;
- hierdoor het operationeel resultaat steeg van 4 naar 5 miljoen (+ 25%);
- de personeelsuitgaven in dezelfde mate zijn toegenomen (+ 25,7%) en een volledige voorziening werd aangelegd om de kosten van het systeem van vervroegde uitdiensttreding te dragen;
- de afschrijvingen sterk zijn toegenomen;
- de bedrijfswinst sterk varieerde van jaar tot jaar, maar onder druk staat van de toenemende personeelsuitgaven en afschrijvingskosten;
- de financiële kosten toenemen (hogere schulden op lange termijn en dus meer intresten) terwijl de rente op beleggingen zijn weggevallen;
- de uiteindelijke winst (na afschrijvingen, intresten en belastingen) gemiddeld 5,2% van de omzet bedraagt.

c) Schuldpositie

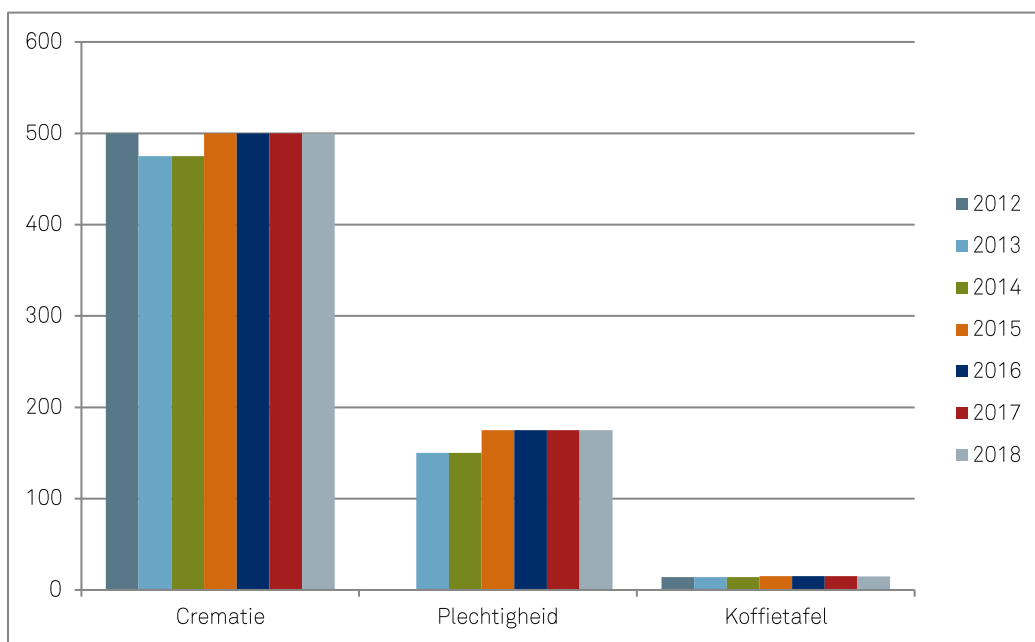
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Belfius	3.397.391	3.140.019	2.877.780	2.610.467	2.337.860	2.065.258
ING	2.744.347	2.380.555	3.362.989	2.916.221	6.445.363	11.861.837

In de afgelopen bestuursperiode werden nieuwe leningen afgesloten voor:

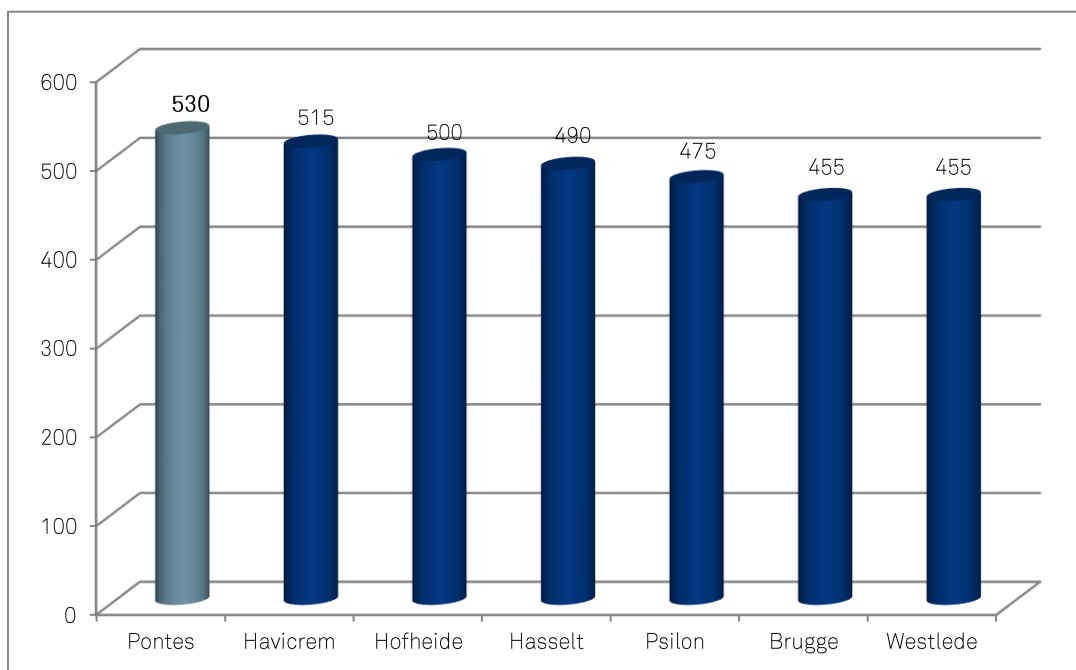
- de aanleg van de nieuwe parking en de uitbreiding van het crematorium in Turnhout;
- de vernieuwing van de koffiezalen en het meubilair in Antwerpen;
- de bouw van het crematorium in Lommel.

d) Tarieven

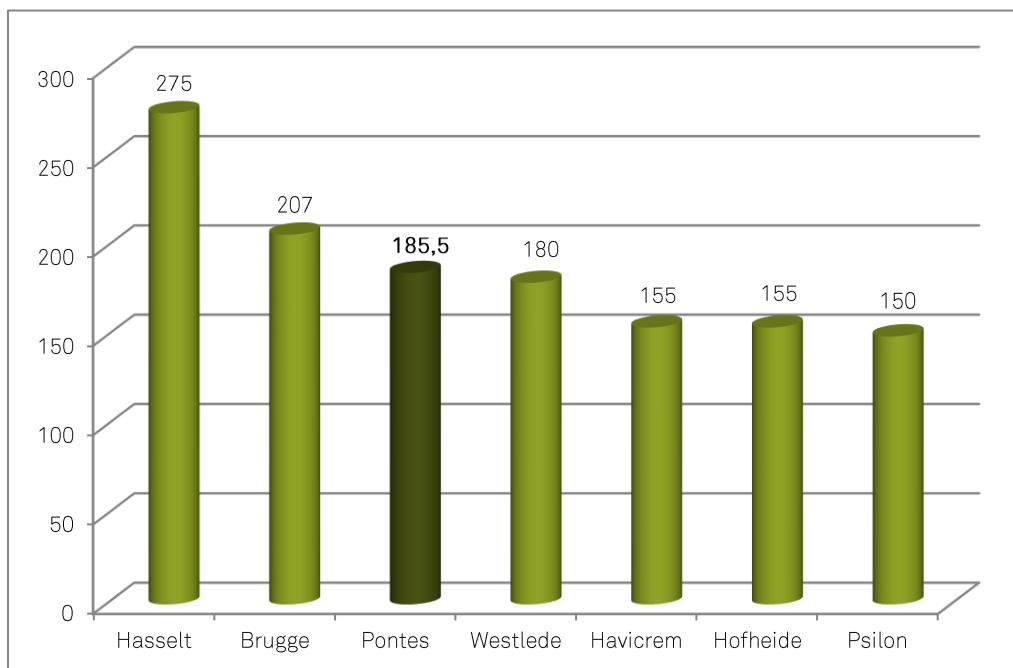
Evolutie tarieven gedurende de bestuursperiode



Tarieven crematie in vergelijking met andere crematoria



Tarieven plechtigheden in vergelijking met andere crematoria



De prijsvergelijking tussen de verschillende Vlaamse crematoria op het vlak van crematies en afscheidsplechtigheden leidt tot twee vaststellingen. PONTES heeft de hoogste prijs voor een crematie en PONTES heeft ook de hoogste prijs van alle openbare crematoria voor de huur van een aula. Alleen de crematoria van Brugge en Hasselt (DELA) zijn duurder op dit vlak.

5. Toekomstige ontwikkelingen

5.1. Nieuwe technologieën

a) Resomatie

Resomatie is een nieuwe techniek, die na verschillende decennia van onderzoek klaar is om geïmplementeerd te worden. Bij resomatie wordt de overledene in een toestel ingevoerd maar in plaats van vuur wordt water gebruikt. Het water wordt onder druk opgewarmd en er wordt alkaline aan toegevoegd. Alkaline of potassium is een base die ook gebruikt wordt in zeep- en schoonheidsproducten. Na verloop van drie à vier uur is het menselijk weefsel vergaan. Aan de nabestaanden worden de assen overhandigd in een asurne en de overgebleven metalen worden gerecycleerd.

b) Composteren/humusatie

Humusatie is niet echt een nieuwe techniek, maar eerder een natuurlijke wijze van composteren. Het lichaam wordt zonder kist rechtstreeks in de grond begraven in een put met houtkrullen. Door de rechtstreekse verbinding met de natuurelementen ontbindt en composteert het lichaam in een periode van ongeveer twaalf maanden. Humusatie vergt geen bijzondere technieken en kent omwille van zijn ecologische voordelen wereldwijd een steeds breder draagvlak.

c) Cryomatie

Dit is een techniek waarbij het lichaam van de overledene wordt gevriesdroogd. Het lichaam wordt eerst in vloeibare stikstof gedompeld en daarna bevroren. Vervolgens wordt het lichaam door trillingen tot stof gereduceerd en dit stof wordt ontdooid. Hierdoor kan het vocht verdampen en blijft er alleen nog as over. Deze techniek bestaat alleen nog maar in een experimentele fase in Zweden en staat nog onvoldoende op punt om nu reeds geïntroduceerd te worden.

d) Ecolegacy

EcoLation® is een mix van innovatieve technologie en wetenschap. Het is een proces waarbij met behulp van vriesdruk en warmte de ketens van koolstof waaruit ons lichaam is opgebouwd wordt afgebroken. Het creëert een omgeving die doet wat de natuur in de loop van jaren zou doen - in een tijdsbestek van een paar uur. Het resultaat is volledig organische voedingsrijke resten.

Deze wijze van lijkbezorging werd in 2011 ontwikkeld door een Ierse zakenman.

e) Elektrische ovens

Gelet op de slinkende gas- en olie voorraden zijn alle leveranciers van crematieovens reeds enkele jaren op zoek naar alternatieven en zetten zij ook in op elektrische ovens en hybride crematie installaties.

In de Nederlandse stad Groningen en de gemeente Best werd onlangs het startschot gegeven voor het bouwen van het eerste gasloze crematorium. Verwacht wordt dat deze crematoria in 2019/20 operationeel zullen zijn.

5.2. Samenwerken en fuseren

In 2015 hebben de openbare crematoria in Vlaanderen en Brussel het “Verenigd Netwerk van Openbare Crematoria” (VNOC vzw) opgericht met als doel om de onderlinge samenwerking te bevorderen, informatie uit te wisselen en gezamenlijke standpunten te verdedigen.

Het VNOC heeft er zeker voor gezorgd dat er meer informatie gedeeld en beschikbaar werd gesteld. De samenwerking heeft er tevens toe geleid dat sommige belangrijke overheidsopdrachten, zoals bijvoorbeeld de aankoop van urnen en energie, samen werden georganiseerd en een belangrijk prijsvoordeel werd gerealiseerd.

De vraag blijft of dergelijke vorm van occasionele en ad hoc-samenwerking het in stand houden van een vereniging rechtvaardigt. Moeten de ambities niet verder reiken en moet er niet gestreefd worden naar een meer doorgedreven vorm van samenwerking?

In een periode waar lokale besturen moeten afslanken en inkantelen of fuseren, lijkt het evident dat eenzelfde doelstelling wordt nagestreefd door alle besturen, ondermeer ook door de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden. Elke intergemeentelijke vereniging, die één of meerdere crematoria beheert, is vandaag provinciaal georganiseerd of beslaat tenminste een aanzienlijk deel van een provincie:

IGS	Crematoria	Provincie(s)
Pylon	Kortrijk	West-Vlaanderen (zuid)
OVCO	Oostende	West-Vlaanderen (kust)
Westlede	Lochristi, St. Niklaas en Aalst	Oost-Vlaanderen
Pontes	Antwerpen, Turnhout en Lommel	Antwerpen en Noord-Limburg
Havicrem	Zemst	Vlaams-Brabant (Brussel-Halle-Vilvoorde)
Hofheide	Holsbeek	Vlaams-Brabant (Leuven)

Ook in de beleidsnota ‘Binnenlands Bestuur’ vinden we daartoe aanknopingspunten en bouwt de bevoegde minister voort op de in de vorige legislatuur uitgevoerde regioscreening. Hieruit bleek dat er in Vlaanderen heel veel intermediaire bestuursniveau's bestaan en dat hierin een grote nood bestond aan vereenvoudiging, meer duidelijkheid en transparantie. Dat er sprake is van een verrommeling van het bestuurslandschap in Vlaanderen kan moeilijk betwist worden. Het is alleszins duidelijk voor de uitvaartsector dat de provinciale benadering en organisatie van het crematoriumbeheer achterhaald is en geleid heeft tot ongewenste neveneffecten. Op een te kleine onderlinge afstand zijn crematoriumbeheerders dikwijls bezig met dezelfde activiteiten en opdrachten en is het evident dat die beter op een grotere schaal samen kunnen aangepakt worden.

De minister pleit in haar beleidsnota voor een samenvoeging van bestaande samenwerkingsverbanden en voor een betere afstemming op regionale schaal. We moeten daarom dringend nadenken over een meer rationeel crematoriumbeheer en over een meer regionale benadering van het crematoriumbeheer.

Elke intergemeentelijke vereniging belast met crematoriumbeheer heeft een reeks van ondersteunende activiteiten (personeel, financiën, bestuursorganen, communicatie, ict, overheidsopdrachten) die voor elk van die verenigingen gemeenschappelijk zijn. Ieder van deze vereniging heeft daar afzonderlijke medewerkers voor en alle gemeenschappelijke activiteiten worden volgens verschillende processen en procedures afgehandeld.

Het zou daarom van een grote zin voor efficiëntie, administratieve en bestuurlijke vereenvoudiging getuigen mochten de intergemeentelijke verenigingen belast met het crematoriumbeheer – naar het voorbeeld van Eandis en Infrax – hun ondersteunende activiteiten bundelen in een werkmaatschappij en mochten zij die activiteiten bij wijze van shared services samen organiseren.

De bundeling van deze operationele werkzaamheden kan leiden tot:

- een uniforme dienstverlening en eenzelfde prijszetting voor een geografisch groter gebied (heel Vlaanderen);
- schaalvoordelen;
- het verhogen van de inzetbaarheid van medewerkers;
- meer specialisatie en nieuwe diensten;
- een versterkt risico- en kwaliteitsbeheer.

Een werkmaatschappij zou zich met andere woorden kunnen focussen op het kwalitatief en efficiënt uitbouwen van de ondersteunende processen, terwijl de bestaande intergemeentelijke vereniging zich zouden blijven inzetten op de dagelijkse exploitatie van de verschillende crematoria.

5.3. Renovatie infrastructuur

In de bestuursperiode 2019-2024 zal het noodzakelijk zijn om een visie uit te werken en een project op te starten dat moet leiden tot de renovatie of (ver)nieuwbouw van het crematorium van Antwerpen.

Het crematorium is gebouwd in 1981 en 1982 en werd in februari 1983 in gebruik genomen. Het mag duidelijk zijn dat een gebouw, dat 35 jaar oud is, niet meer beantwoordt aan de hedendaagse normen inzake isolatie, energieverbruik en duurzaamheid. Na meer dan drie decennia is het ook logisch dat tal van fysieke, mechanische en technische problemen opduiken die een steeds stijgende kost van onderhoud en herstellingen vergt. Dergelijke kleine en punctuele herstellingen leiden meer en meer tot verstoring van de dienstverlening, kosten veel geld en leiden niet altijd tot een structurele oplossing van een probleem.

En dus dient zich de vraag aan om het gebouw grondig aan te pakken en te renoveren. Echter, de renovatie van een bestaand gebouw zal heel wat tijd in beslag nemen terwijl wij er wel voor moeten kunnen zorgen dat de dienstverlening verzekerd blijft. Dat is allerm minst evident: bouwwerken uitvoeren met veel lawaai, stof en andere hinder in een omgeving waar rust, sereniteit en rust belangrijk zijn! Bovendien weten we dat renoveren ook niet altijd goedkoper is dan nieuwbouw. PONTES zal daarom starten met een onderzoek naar de meest haalbare uitvoering: kunnen we het gebouw renoveren en toch onze

dienstverlening verzekeren of is het logistiek en financieel meer verantwoord om een nieuw crematorium te bouwen?

Voor een goed begrip: het onderzoek en de renovatie of (her)nieuwbouw gaat uitsluitend over het hoofdgebouw. De technische ruimte dateert immers van 2000 en staat volledig los van het hoofdgebouw. Dit kan met andere woorden zonder problemen in gebruik blijven. Desalniettemin zullen de technische installaties tegen het einde van de bestuursperiode ook 25 jaar in gebruik zijn en meer dan 120.000 crematies hebben uitgevoerd. Tegen die periode zal ook daar de vraag naar vernieuwing en investering in meer ecologische installaties aan de orde zijn.

5.4. Begraafplaatsen en asbestemmingen

a) Strooiweide en gemeentelijke belastingen

Het Vlaams decreet van 16 januari 2004 op de lijkbezorging en de begraafplaatsen bepaalt dat iedere begraafplaats en ieder intergemeentelijk crematorium moet beschikken over een urneveld, een strooiweide en een columbarium. In afwijking hiervan kan een intergemeentelijk crematorium een overeenkomst sluiten met een gemeente die beheerder is van een naastgelegen gemeentelijke begraafplaats om het urneveld, de strooiweide en het columbarium te gebruiken.

PONTES sloot in naleving van deze bepaling een beheersovereenkomst af met de Stad Antwerpen om gebruik te kunnen maken van het urneveld, de strooiweide en het columbarium op het nabijgelegen Schoonselhof. Die overeenkomst is inmiddels ook al weer beëindigd.

Het probleem is echter dat de Stad Antwerpen aan alle niet-inwoners een belasting aanrekent voor het gebruik van de strooiweide, de urnenvelden en de columbaria. Dit wil zeggen dat inwoners woonachtig in gemeenten aangesloten bij PONTES, die verstrooid willen worden op het Schoonselhof, toch een gemeentelijke belasting moeten betalen als niet-inwoner van de stad Antwerpen.

Bijgevolg kiezen niet-inwoners van de stad Antwerpen er dikwijls voor om de verstrooiing te doen op de begraafplaats van de woonplaats van de overledene in plaats van op het Schoonselhof aangezien er daar geen gemeentelijke belasting wordt aangerekend voor de verstrooiing. Dit heeft tot gevolg dat de nabestaanden er dan ook meestal voor kiezen om daar de koffietafel te organiseren en niet bij PONTES. Onnodig te stellen dat PONTES hierdoor inkomsten misloopt.

b) Eigen beheer

Om dit probleem op te lossen, stelde PONTES aan de Stad Antwerpen voor om het beheer van de strooiweiden, die aan het crematorium grenzen, over te nemen. Er werd een voorstel uitgewerkt voor een nieuwe beheersovereenkomst met de stad Antwerpen.

Tot op heden is er echter nog geen vooruitgang in dit dossier.

Indien hier geen verandering in komt, overweegt PONTES om zelf een strooiweide aan te leggen aan de voorkant van het crematorium bij de gedenkzuilen.

5.5. Betere bediening Noord-Antwerpen

In 2011-2012 onderzocht PONTES (toen nog I.V.C.A.) de haalbaarheid van een derde crematorium voor de provincie Antwerpen, dat in Brasschaat zou worden gevestigd. Die plannen zijn destijds opgeborgen omwille van lokale weerstand en een te gering politiek draagvlak.

Dit neemt niet weg dat onze dienstverlening naar het noorden van de provincie problematisch is. De mobiliteitsproblemen rond Antwerpen hebben tot gevolg dat uitvaartondernemers veel tijd verliezen om het crematorium van Wilrijk te bereiken en dat zij of de nabestaanden geen zekerheid hebben om op tijd aanwezig te zijn voor een afscheidsplechtigheid. Het is bijgevolg niet verwonderlijk dat menig uitvaartondernemer uit het noorden van de provincie een crematie laat uitvoeren in Nederland. De crematoria van Bergen-op-Zoom en Breda zijn immers vlot bereikbaar via de autosnelwegen A12 en E19.

De vraag blijft daarom actueel: op welke manier kan PONTES toch een betere dienstverlening aanbieden naar de uitvaartondernemers in de Noorderkempen? De oprichting van een bijkomend volwaardig crematorium is financieel onverantwoord, maar andere oplossingen lijken strijdig met de kerntaken van een openbaar crematorium.

De uitdaging blijft met andere woorden, maar de oplossing nog niet onmiddellijk gevonden.

5.6. Nederlandse concurrentie

Hierop aansluitend mag de concurrentie van Nederlandse crematoria nogmaals benadrukt worden.

Vlaamse steden en gemeenten hebben – naast de belangrijke subsidies van de Vlaamse overheid – geïnvesteerd in een hoogwaardige infrastructuur van crematoria die uitermate geschikt zijn voor de organisatie van een volledige uitvaart op één locatie. Toch zien we dat die overheden geen enkele invloed hebben op de plaats waar een crematie of een uitvaart plaatsvindt. Zelfs het voordeliger tarief voor inwoners van deelnemende gemeenten beïnvloedt de keuze niet of vloeit niet terug naar de nabestaanden. Erger nog, nabestaanden zijn zelden op de hoogte van het feit dat hun dierbare overledene in het buitenland werd gecremeerd.

De keuze voor een crematorium wordt vandaag hoofdzakelijk bepaald door de uitvaartondernemer, die in zijn keuze meestal gestuurd wordt door de prijs van een crematie, de afstand en de mobiliteit naar een crematorium en de kwaliteit van de dienstverlening.

Zowel in Antwerpen als in Lommel moeten we vaststellen dat PONTES de gemiddelde crematiegraad in Vlaanderen (70%) niet haalt, ondermeer omdat de crematoria in de grensstreek financieel voordeliger zijn voor de uitvaartondernemer of vlotter te bereiken zijn. Ramingen en onderzoek gaan er vanuit dat jaarlijks ongeveer 10% van de Belgen in Nederland worden gecremeerd.

Verskillende oplossingen kunnen het crematietoerisme terugdringen:

- PONTES verlaagt zijn prijzen en wordt goedkoper dan zijn rechtstreekse concurrenten in binnen- en buitenland;
- PONTES faciliteert uitvaartondernemers door een rol te spelen in het logistieke proces van zijn klanten, bijvoorbeeld op het vlak van vervoer;
- PONTES wordt zelf actief in Nederland en benadrukt in Nederlandse media de voordelen van een uitvaart in België voor Nederlandse overledenen;
- de overheid herzielt het Benelux-verdrag dat het vrij vervoer van kisten en de wederzijdse erkenning van toelatingen tot crematie regelt.

5.7. Kwaliteitscharter voor de uitvaartsector

PONTES heeft de voorbije jaren intensief meegewerkt aan de totstandkoming van een kwaliteitscharter voor de uitvaartsector, een model gebaseerd op niet minder dan zeven Europese (kwaliteits)normen.

In de voorbije jaren hebben onze medewerkers al veel inspanningen geleverd om de kwaliteit van onze dienstverlening te versterken, maar tot op heden werd nog niet de inspanning geleverd om enige erkenning aan te vragen voor het geleverde werk. In de volgende bestuursperiode zal PONTES deze inspanningen blijven volhouden en op zoek gaan naar een Europees kwaliteitscertificaat.

5.8. Digitalisering en blockchain

Niet omdat we willen meedoen aan het gebruik van buzz-woorden of aan de zoveelste hype, maar omdat we ervan overtuigd zijn dat we voor een belangrijke digitale (r)evolutie staan die ook zijn impact zal hebben voor de uitvaartsector.

In 2017 werd het digitaal platform OSIRIS gelanceerd waarmee de online aangifte van een overlijden mogelijk werd gemaakt. Dit is slechts het topje van de ijsberg. Ook al is een overlijden een emotioneel zware ervaring, toch is het een trigger voor tal van andere processen die daarmee gepaard gaan.

Wat zou er gebeuren mochten we het overlijden van een persoon nu eens meer vanop afstand gaan bekijken en nagaan of die verschillende processen niet beter in één globale ketting worden georganiseerd? En zou het dan niet buitengewoon handig zijn, mochten we die processen kunnen aansturen vanop een tablet of smartphone?

Zou het niet handig zijn en zouden niet veel zorgen weggenomen worden bij een overlijden van een dierbare, als tegelijkertijd ook...

- de nabestaanden onmiddellijk zicht krijgen op de laatste wilsbeschikking van de overledene
- het abonnement op de krant, bij De Lijn of de NMBS zou worden opgezegd
- de levering van gas, elektriciteit en water zou worden stopgezet
- de werkgever wordt verwittigd of een vereniging waarvan de overledene lid was
- de uitbetaling van het pensioen of een ander vervangingsinkomen wordt stopgezet

- het account op de sociale media wordt geblokkeerd en het niet lijkt of er niets gebeurd is
- het testament, dat bij de notaris ligt, automatisch ter beschikking komt van de nabestaanden
- de aangifte van het overlijden bij de gemeente kan gebeuren
- de reservatie van een crematie of een zaal voor een afscheidsplechtigheid en een uitvaartmaaltijd kan gebeuren
- de financiële instelling wordt verwittigd en de rekeningen worden geblokkeerd
- het lidmaatschap bij het ziekenfonds wordt stopgezet
- enz...

Samen met andere partners zal PONTES zich verder inzetten om deze digitale evolutie niet te missen. Integendeel, we zullen hier prioriteit aan geven omdat we op deze manier kunnen bijdragen aan een administratieve vereenvoudiging en het ontzorgen van nabestaanden.

5.9. Natuurbegraafplaatsen

Natuurbegraafplaatsen zijn begraafplaatsen in natuur- of bosgebieden waar de as van de overledene in een biologisch afbreekbare urne begraven wordt of waar de assen uitgestrooid worden in een zo natuurlijk mogelijke omgeving. Deze wijze van begraven is zo opgevat dat ze de natuur niet of zo weinig mogelijk belast en het natuurlijke karakter van de omgeving slechts minimaal beïnvloedt.

Dit soort begraafplaatsen kennen een grote opmars in onze buurlanden zoals Nederland, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk.

In België moest de regelgeving nog aangepast worden. Voor Vlaanderen gebeurde dit eind 2016. Gemeenten kunnen nu delen van het openbaar domein aanduiden als plaats waar as kan worden uitgestrooid, of waar de asurne kan worden bewaard of begraven in een biologisch afbreekbare urne. Dit concept kent voorlopig nog maar weinig succes. Er zijn nog maar enkele gemeenten die een natuurbegraafplaats hebben. Onder andere Antwerpen, Sint-Niklaas, Zoersel en Rekem hebben een natuurbegraafplaats ingericht en de plannen voor een natuurbegraafplaats in Lommel zijn goedgekeurd.

