

Nieuwsbrief uitvaartondernemers

Juli 2025

Voorwoord

Beste uitvaartondernemer
Waarde klant

De zomer is volop bezig, het perfecte moment om u via deze nieuwsbrief bij te praten over enkele nieuwe ontwikkelingen binnen onze organisatie en de stand van zaken in reeds lopende projecten.

De nieuwjaarsreceptie in Turnhout ligt alweer een tijdje achter ons, toch kijken we hier graag op terug als een fijn moment waarin we mekaar ontmoetten, voorzien van allerlei lekkers. Intussen is de drukte van de winterperiode even gaan liggen, dat geeft ons de tijd om voortgang te maken in een aantal lopende en nieuwe projecten.

Zo brengen we onze 'inhoudelijke plechtigheden' graag onder de aandacht. Uiteraard kunnen we niet rond het proefproject resomatie waar u ongetwijfeld bijzonder nieuwsgierig naar bent. En ja, de plannen voor het nieuwe hoofdgebouw in Antwerpen krijgen steeds concretere vorm.

Veel leesplezier!

Met vriendelijke groet,

Tom Wustenberghs
algemeen directeur

Inhoud

1. Catering
2. Sociaal tarief crematies
3. Inhoudelijke plechtigheden
4. Regelgeving pacemakers
5. Aanleveren van kisten
6. Meerdere urnen
7. Gebruik koelruimte
8. Telefoonnummer Planning & Customer Service
9. Laatste crematies op vrijdag (Antwerpen)
10. Afspraken bijwonen crematie
11. Een crematie duurt...
12. Project resomatie
13. Nieuw hoofdgebouw Antwerpen & Kasteel Schoonselhof

1. Catering

Wij willen u graag informeren over een verandering rond de organisatie van de rouwmaaltijden in Antwerpen en Turnhout.

Begin 2025 werd een aanbesteding georganiseerd waarbij verschillende partijen hun voorstel konden indienen. Na een grondige evaluatie van de ingediende dossiers, heeft de raad van bestuur beslist om de opdracht aan geen van de ingeschreven partijen toe te kennen.

De prioriteit van Pontes blijft het verzekeren van een zorgvuldige en hoogwaardige dienstverlening. Daarom hebben we besloten om, net zoals dat in Lommel al het geval is, de catering ook in Antwerpen en Turnhout terug in eigen beheer te nemen. Om de tijd te krijgen dit op een professionele manier te organiseren, blijft onze huidige partner myGusto nog tot 31 augustus 2025 de maaltijden verzorgen. Ze garanderen ook een soepele overdracht, zodat u en de families optimaal ondersteund blijven.

Wij brengen u tijdig op de hoogte van verdere ontwikkelingen.

2. Sociaal tarief crematies

Sedert enkele jaren kent Pontes een sociaal tarief voor de crematie van behoeftige personen die overlijden en voor wie het OCMW zorg draagt voor de organisatie van de uitvaart. In het verleden werd dit sociaal tarief toegepast na voorlegging van een attest van de sociale dienst van het OCMW. Deze werkwijze wordt aangepast en in overeenstemming gebracht met wat in alle Vlaamse crematoria gangbaar is.

Wanneer een OCMW aan een uitvaartondernemer de opdracht geeft voor de organisatie van een uitvaart en de nabestaanden opteren voor crematie, kan de uitvaartondernemer bij de reservatie van de crematie vermelden dat het om een uitvaart in opdracht van een OCMW gaat.

Pontes rekent het gewone tarief (€630 excl. BTW) aan de uitvaartondernemer aan en deze zal het gewone tarief aan het OCMW doorrekenen. Zo vermijden we dat tijdens de korte organisatieperiode van een uitvaart ook nog een OCMW-attest geregeld moet worden.

Achteraf zal Pontes contact opnemen met de betrokken OCMW's en aan de financieel directeur de bevestiging vragen dat het OCMW voor alle opgegeven uitvaarten daadwerkelijk de volledige kosten van de uitvaart heeft betaald. Indien dit na financieel en sociaal onderzoek het geval is, zal Pontes het verschil aan het OCMW terugstorten (sociaal tarief bedraagt €430 excl. BTW).

Wij hopen met deze werkwijze het administratief proces te vereenvoudigen. De uitvaartondernemer moet bij de reservatie van de crematie alleen nog aangeven dat het een uitvaart in opdracht van het OCMW betreft.

Let op: het sociaal tarief geldt enkel voor OCMW's waarvan de stad of gemeente aandeelhouder is van Pontes.

Dit zijn de aandeelhouders van Pontes:

- Uit het arrondissement Antwerpen:
Aartselaar, Antwerpen, Boechout, Boom, Brasschaat, Edegem, Hemiksem, Hove, Kalmthout, Kapellen, Kontich, Morsel, Niel, Rumst, Schoten, Stabroek, Wijnegem, Wommelgem, Zandhoven, Zoersel en Wijndrecht.
- Uit het arrondissement Mechelen:
Bonheiden, Heist-op-den-Berg, Lier, Mechelen, Willebroek.
- Uit het arrondissement Turnhout:
Arendonk, Baarle-Hertog, Balen, Beerse, Dessel, Geel, Grobbendonk, Herentals, Hoogstraten, Hulshout, Kasterlee, Laakdal, Lille, Meerhout, Merksplas, Mol, Olen, Oud-Turnhout, Ravels, Retie, Rijkervorsel, Turnhout, Vorselaar, Vosselaar, Westerlo.
- uit het arrondissement Maaseik:
Hamont-Achel, Hechtel-Eksel, Leopoldsburg, Lommel, Pelt en Peer.

3. Inhoudelijke plechtigheden

We zetten graag onze dienstverlening rond inhoudelijke plechtigheden in de kijker. Met deze A tot Z-service bieden we nabestaanden een persoonlijk en professioneel begeleid afscheid. Hiermee komen we tegemoet aan een groeiende vraag in de sector naar meer op maat gemaakte plechtigheden. We nodigen de familie uit, luisteren naar hun verhaal en stellen een passende plechtigheid samen, die we ook zelf begeleiden. Zo creëren we een warme, persoonlijke ervaring voor de familie en nemen we u als ondernemer heel wat praktische zorgen uit handen. Onze medewerkers volgden de voorbije maanden een intensieve opleiding om u hierin optimaal te ondersteunen.

We bieden deze service aan voor €300 excl. BTW (bovenop de zaalhuur).

4. Regelgeving pacemakers

Op 20 september 2024 wijzigde de Vlaamse Regering vier besluiten over begraafplaatsen, lijkbezorging en crematoria. Naar aanleiding van de talrijke wijzigingen verscheen er ook een nieuwe omzendbrief over de toepassing van het decreet op de begraafplaatsen en de lijkbezorging en de verschillende uitvoeringsbesluiten.

Het gaat onder meer over de voorwaarden waarbij de batterij van een implantaat niet meer verwijderd moet worden voor begraving of crematie. De nieuwe richtlijn rond pacemakers gaat als volgt:

“Art. 28. Als de overledene een implantaat draagt dat werkt op een batterij, wordt de batterij verwijderd voor de begraafing of crematie, tenzij de batterij niet op eenvoudige wijze kan worden verwijderd uit het lichaam en de fabrikant of een andere instantie heeft aangetoond dat de batterij geen gevaar oplevert bij de verbranding van het lichaam en onschadelijk is voor het milieu.”

We stellen echter vast dat er nog lichamen worden aangeleverd waarbij tijdens de crematie een ontploffing plaatsvindt en/of na de crematie bij het ruimen een pacemaker wordt aangetroffen. Dit brengt de veiligheid van onze medewerkers in het gedrang en zorgt vaak voor schade aan onze ovens.

Bij deze doen wij een warme maar dringende oproep om deze afspraken nauwgezet op te volgen.

5. Aanleveren van kisten

Het is belangrijk dat de aangeleverde kisten voldoen aan een aantal voorwaarden. Dit om incidenten en andere onverwachte gebeurtenissen zo veel mogelijk uit te sluiten en de veiligheid van u, uw families en onze medewerkers te garanderen.

We zetten graag de voornaamste voorwaarden voor crematiekisten nog even voor u op een rij:

- Vervaardigd zijn uit een natuurlijk materiaal (geen metalen of niet-biologisch afbreekbare materialen).
- Niet geïmpregneerd zijn met andere stoffen.
- Vernis, lakken en verven moeten rookarm, ontvlambaar en vrij van halogeenorganische stoffen en zware metalen zijn.
- Verbindingselementen als spijkers, schroeven, nieten, klemmen en metalen voeglatten zijn toegestaan evenals biologisch afbreekbare lijmen.
- Alle handgrepen, sierschroeven en andere sierstukken die niet uit natuurlijke materialen zijn vervaardigd, moeten van buitenaf verwijderd kunnen worden.
- Ook de binnenbekleding van de doodskist mag enkel uit natuurlijke, afbreekbare stoffen bestaan.

Deze voorwaarden zijn gedetailleerd opgesomd in het Besluit van de Vlaamse regering van 21 oktober 2005 tot bepaling van de voorwaarden waaraan een doodskist of een lijkwade moet voldoen.

Om de veiligheid van iedereen te waarborgen, doen we ook hier een warme oproep om kisten correct aan te leveren.

6. Meerdere urnen

De hoeveelheid assen die overblijft na een crematie kan groter zijn dan de inhoud van één urne. In dit geval leveren wij standaard alle urnen af, conform het principe van de ondeelbaarheid van de assen. Zeker na een opgraving komt het vaak voor dat er meer dan één urne nodig is. We doen hierbij een oproep om hierop voorbereid te zijn, zodat alle urnen kunnen worden meegenomen.

7. Gebruik koelruimte

We hebben opgemerkt dat er onduidelijkheid bestaat over de precieze interpretatie van de aangerekende tarieven voor het gebruik van de koelruimte. We willen dit graag nog even voor u verduidelijken:

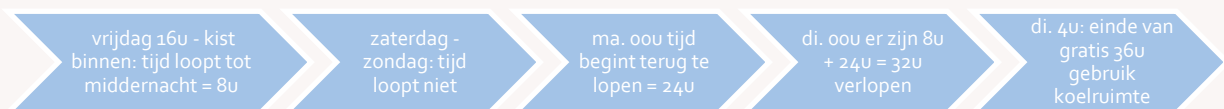
De eerste 36u is het gebruik van de koelruimte gratis, daarna gelden volgende tarieven:

>36 uur + 24 uur: €40 (excl. BTW)

>36 uur + 48 uur: €100 (excl. BTW)

>36 uur + 72 uur: €180 (excl. BTW)

Zaterdagen en zondagen worden niet meegerekend. Wanneer een kist bijvoorbeeld op vrijdag om 16u wordt aangeleverd, start de aanrekening voor het gebruik van de koelruimte pas op dinsdagnacht om 4u.



8. Telefoonnummer Planning & Customer Service

Onze planners van Planning & Customer Service (PCS) zijn voor al uw vragen bereikbaar van maandag tot vrijdag van 8u tot 16u en op zaterdag van 8u tot 13u op het algemeen nummer van Pontes: 03 828 95 60.

9. Laatste crematies op vrijdag (Antwerpen)

De laatste crematies die op vrijdag gepland staan in Antwerpen - in de tijdsloten 17u30 en 18u45 - worden pas afgewerkt op maandagochtend. Gelieve er dus rekening mee te houden dat de urnen van deze crematies pas beschikbaar zijn op maandagochtend en niet op vrijdagavond of tijdens het weekend kunnen worden afgehaald.

10. Afspraken bijwonen crematie

Het is van het grootste belang dat de invoermomenten waarbij nabestaanden aanwezig zijn zo sereen en vlot mogelijk verlopen. Daarom willen we erop wijzen dat het absoluut niet toegelaten is om in de technische ruimte foto's of video-opnames te maken. We rekenen op jullie om de families en jullie medewerkers hiervan op de hoogte te brengen.

Om de impact van het invoermoment enigszins te verzachten, zullen we de nabestaanden voortaan het invoermoment zijdelings laten volgen, en niet meer met frontaal zicht op of in de ovenruimte.

11. Een crematie duurt...

...soms twee uur, maar soms ook langer. We merken dat er nog vaak ten onrechte vanuit wordt gegaan dat wij altijd een asurne twee uur na de invoer van een kist kunnen afleveren. In heel wat gevallen is dat perfect mogelijk, maar in heel wat gevallen (zware persoon, medische behandeling, vreemde en verboden voorwerpen in de kist, ...) is dat ook niet haalbaar. Wij herhalen daarom nogmaals dat wij alles in het werk stellen om asurnen tijdig af te leveren, maar wij kunnen zeker geen garantie bieden dat elke urne na twee uur wordt afgeleverd. Hou daar dus rekening mee om uw crematie voldoende vroeg te boeken, zeker wanneer u de asurne op een door u gewenst tijdstip moet terug hebben.

12. Project resomatie

In opdracht van de Vlaamse Overheid heeft Pontes, samen met de collega's van Westlede, een proefproject opgestart rond resomatie. Resomatie of watercrematie wordt mogelijk een derde vorm van lijkbezorging in Vlaanderen, naast begraven en cremeren. Resomatie is een uitvaarttechniek waarbij het lichaam wordt ontbonden in water in plaats van vuur (zoals bij crematie) of aarde (zoals bij begraving). Het proces wordt alkalische hydrolyse genoemd en versnelt op milde wijze de natuurlijke weefselafbraak in een gesloten, gecontroleerde omgeving. Wat bij begraving jaren duurt, gebeurt bij resomatie in gemiddeld 4 uur.

Hoe werkt dit proces concreet? Het lichaam – gewikkeld in een natuurlijke wade van ongekleurde wol – wordt in een afgesloten metalen cilinder geplaatst met een mengsel van 95% warm water en 5% kaliumhydroxide (base). De vloeistof wordt opgewarmd tot 150 à 160°C en onder druk gehouden (zodat de vloeistof niet kookt). Na afloop blijft er een wit, poreus beendergestel over dat – net als bij crematie – wordt vermalen tot as.

Op dit moment wordt een gedeelte van het technisch gebouw in Antwerpen aangepast om de resomaties in optimale omstandigheden te laten plaatsvinden. In het najaar van 2025 zullen er enkele proefresomaties gebeuren. De universiteiten van Antwerpen en Leuven zullen vervolgens de nodige onderzoeken uitvoeren naar

de milieutechnische en de medische factoren. Op basis hiervan en op basis van adviezen van het VITO zal er een voorstel van Vlarem-normen en nieuwe wetgeving rond resomatie door Vlaanderen worden opgemaakt.

De verwachting is dat resomatie als nieuwe vorm van lijkbezorging ten vroegste in 2028 zal kunnen worden aangeboden aan het grote publiek.

In oktober ontvangt u een uitnodiging voor een plaatsbezoek aan Pontes Antwerpen, waar u de nieuwe techniek van dichtbij kunt ontdekken.

13. Nieuw hoofdgebouw Antwerpen & Kasteel Schoonselhof

De plannen voor het nieuwe hoofdgebouw in Antwerpen gaan door allerlei omstandigheden terug naar de tekentafel. Een belangrijke reden hiervoor is dat het Kasteel Schoonselhof toch in beheer van Pontes zal komen, uiteraard na een grondige renovatie. De timing van de realisatie van het nieuwe hoofdgebouw ziet er als volgt uit:

1. Concept (einde september 2025)
2. Voorontwerp (einde december 2025)
3. Ontwerp (einde maart 2026)
4. Vergunning/uitvoeringsdossier (einde oktober 2026)
5. Gunning (einde april 2027)
6. Start werken (juni 2027)
7. Oplevering (einde 2028)

De ambitie blijft om met het nieuwe gebouw een vernieuwend hedendaags project te realiseren waar de 'uitvaartbeleving van de toekomst' ten volle tot zijn recht zal kunnen komen.

We plannen opnieuw overleg in over het ontwerp en de concrete plannen in het najaar van 2025 en het voorjaar van 2026.

De timing voor de renovatie van het Kasteel Schoonselhof is nog niet concreet, maar zal in principe ook voor het einde van 2028 gerealiseerd zijn. In het Kasteel zal er ruimte komen voor koffietafels (kleinere groepen) en de administratie van Pontes.

Fijn dat u de tijd nam om onze nieuwsbrief te lezen, waarvoor dank!

Mocht u vragen hebben over deze nieuwsbrief, mag u altijd contact opnemen met onze medewerkers van Planning & Customer Service op het nummer 03 828 95 60 of via info@pontes.be.