

Nieuwsbrief uitvaartondernemers

September 2025

Voorwoord

Beste uitvaartondernemer
Waarde klant

De lange hete zomer is voorbij, de drukte van het najaar begint zich stilaan op te bouwen. We brengen u graag op de hoogte van enkele nieuwigheden binnen Pontes.

Zo stellen we een aanpassing in onze interne organisatie voor die ook voor u van belang kan zijn. Voor wie hem nog niet gezien had: onze nieuwe website is gelanceerd, we zijn benieuwd naar jullie reacties! Onze catering kende een nieuwe start, wat ons betreft eentje die we best geslaagd mogen noemen. En we nodigen iedereen graag uit op een eerste infomoment rond het resomatieproject, waarbij we het toestel zelf kunnen laten zien.

Veel leesplezier!

Met vriendelijke groet,

Tom Wustenberghs
algemeen directeur

Inhoud

1. Operations manager en verantwoordelijke Planning & Customer Service
2. Nieuwe website
3. Uitvaartmaaltijden
4. Extra aula beschikbaar in Antwerpen
5. eLys en Peppol
6. Toegang technisch gebouw Antwerpen
7. Resomatie
 - Persconferentie 20 oktober 2025
 - Uitnodiging infomoment 22 oktober 2025

1. Operations manager en verantwoordelijke Planning & Customer Service

We brengen u graag op de hoogte van een verschuiving binnen ons managementteam. Door de langdurige afwezigheid van onze collega Heidi Maes, hebben we besloten om haar takenpakket over te dragen aan twee andere collega's:

- **Agnes De Laet** neemt de rol op van Operations manager en wordt zo verantwoordelijk voor de Uitvaartbeleving binnen Pontes. Zij neemt het klantenmanagement voor haar rekening en is het aanspreekpunt voor de uitvaartondernemers. Agnes is voor de meesten wel gekend en heeft intussen een carrière van ruim 35 jaar binnen Pontes, in verschillende rollen en verantwoordelijkheden. Agnes is te bereiken via agnes.delaet@pontes.be.
- **Daphne Haesendonckx** neemt naast haar rol als office manager ook de aansturing van het team Planning en Customer Service (PCS) voor haar rekening. PCS is het kloppend hart van Pontes en verzorgt naast het telefonisch onthaal ook de planning van de crematies, plechtigheden, koffietafels en medewerkers. Daphne heeft een ervaring van ruim 7 jaar binnen Pontes en is te bereiken via daphne.haesendonckx@pontes.be.

Wij wensen hen alle succes toe met deze nieuwe uitdaging!

2. Nieuwe website

De Pontes-website is vernieuwd. We zorgden voor een update van alle informatie en goten het geheel in een fris nieuw jasje, met meer 'kleur en mensen'. Rechts bovenaan vinden jullie de knop '**voor uitvaartondernemers**' waar we op termijn de link voorzien naar ons nieuwe digitaal klantenportaal. In afwachting hiervan vinden jullie hier vandaag een kort overzicht van informatie die enkel voor de uitvaartondernemers beschikbaar is. Inloggen op deze pagina kan met de reeds bestaande inloggegevens van de reservatiepagina.

Bekijk onze nieuwe website via www.pontes.be. Feedback, suggesties en vragen over de nieuwe website zijn steeds welkom op info@pontes.be. Complimenten zijn uiteraard ook welkom!

3. Uitvaartmaaltijden

Begin september kwam de organisatie van de catering van onze vestigingen in Turnhout en Antwerpen opnieuw in eigen beheer. We stelden een nieuw team samen, onder leiding van cateringmanager Bart Vanhaesebroeck. De eerste weken zijn vlot verlopen, het team krijgt stilaan de nodige routine en de eerste positieve reacties hebben ons zeker deugd gedaan.

We willen hierbij nog een warme oproep doen om rekening te houden met enkele afspraken om alles vlot gepland te krijgen zodat we niet voor onnodige verrassingen komen te staan:

- Ten laatste twee werkdagen voor de maaltijd in de voormiddag de gekozen formule en een richtgetal doorgeven.
- Aanpassing naar het correcte aantal kan tot 12u 's middags de dag voor de maaltijd.

Hierbij de [link naar de pagina 'Uitvaartmaaltijd'](#) op onze nieuwe website met de links naar onze cateringbrochures.

Vragen, suggesties of onduidelijkheden: Bart Vanhaesebroeck, cateringmanager, catering@pontes.be.

4. Extra aula beschikbaar in Antwerpen

Om aan de vele vragen te beantwoorden, stellen we in Antwerpen op maandag, dinsdag en woensdag opnieuw de twee aula's ter beschikking. Zo zijn er meer te boeken tijdssloten beschikbaar op deze dagen.

Deze nieuwe regeling gaat in vanaf maandag 22 september 2025.

5. eLys en Peppol

De overheid lanceert op 1 januari 2026 eLys, het platform voor de digitale aangifte van een overlijden. Dit platform zal voor alle actoren die betrokken zijn in het proces dat volgt op een overlijden verplicht worden. Ook Pontes zal hierop aangesloten worden, zodat bijvoorbeeld crematie-attesten via deze weg in onze systemen worden geïmporteerd en geïntegreerd. We zijn volop bezig met onze systemen aan te passen en onze collega's op te leiden zodat deze overgang zo vlot mogelijk verloopt.

Ook vanaf 1 januari 2026 mogen bedrijven alleen nog digitaal aan elkaar factureren. Pontes zal dus vanaf 1 januari 2026 alleen nog digitale facturen versturen en mogen ontvangen. Hiervoor gaan wij gebruik maken van het platform Peppol. Peppol is een internationaal, gestandaardiseerd en beveiligd netwerk dat bedrijven en overheden in staat stelt om elektronische zakelijke documenten, zoals facturen, orders en leveringsbonnen, veilig uit te wisselen. Denk eraan om ook tijdig uw eigen beheerssystemen aan te passen en klaar te maken voor het digitaal ontvangen van facturen en attesten.

6. Toegang technisch gebouw Antwerpen

Het klavier van de inkomdeur van het technisch gebouw in Antwerpen werd vervangen. De recente problemen met de toegang via deze schuifdeur zouden hiermee van de baan moeten zijn.

7. Resomatie

- **Persconferentie 20 oktober 2025**

Op maandag 20 oktober 2025 organiseren we een persconferentie bij Pontes Antwerpen om de gloednieuw geïnstalleerde resomator voor te stellen en het proefproject toe te lichten, in aanwezigheid van Vlaams minister Hilde Crevits. Als alles goed gaat zal in 2028 resomatie beschikbaar zijn voor het brede publiek. De persconferentie is enkel op uitnodiging om alles in goede banen te kunnen leiden.

- **Uitnodiging infomoment 22 oktober 2025**

Op woensdag 22 oktober 2025 laten we al onze klanten-uitvaartondernemers kennismaken met het nieuwe resomatietoestel tijdens een infomoment. Dan lichten we uitgebreid het project toe en antwoorden we op alle mogelijke vragen. Jullie ontvangen hier nog een aparte uitnodiging met inschrijving voor, maar noteer alvast in de agenda:

Infomoment resomatie voor de uitvaartondernemers
woensdag 22 oktober 2025
19u - 21u
Pontes Antwerpen.

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.