Directieverslag Uitvaartstichting Hilversum over het jaar 2020

Voorwoord

Het jaar 2020 is een jaar waar al heel veel over gezegd en geschreven is. Begonnen wij het eerste kwartaal van dit jaar goed, met mooie aantallen, de ingezette lijn van het laatste kwartaal 2019 zette zich in positieve zin voort. Het team van Uitvaarstichting Hilversum had er zin in. Iedere dag weer zetten we onszelf op de kaart. De ondernemers zien ons, en bezoeken ons 'graag'. Onze dienstverlening, één familie tegelijk op ons terrein, slaat aan. De weekendcrematies, avondcrematies zonder toeslagen, waardoor we voor iedereen een betaalbaar afscheid mogelijk maken, doen het goed. We maken het verschil. En toen werd het zondagavond 15 maart 2020, en heel Nederland ging op slot. Alle geboekte uitvaarten met meer dan 30 personen moesten worden teruggebracht naar maximaal 30 personen, 1,5 meter afstand en geen catering meer. De schok, het onvermogen, de onmacht nam het even van ons allen over. De mondkapjes, de hygiëne middelen, later de registraties, geen catering, weer even wel, en toen weer niet. Van 30 personen naar 50 personen, snel testen, angst voor besmetting, blauwe mondkapjes, donkerblauwe mondkapjes, handschoenen, afstand houden, mensen erop aanspreken. Binnen de Uitvaartstichting Hilversum, was het net zo bijzonder als overal in ons land, en in de wereld. Het aantal overledenen nam schrikbarend toe, en april 2020 verzorgden we 87 uitvaarten. Maar ook viel de omzet catering volledig weg, en werden diensten kleiner, een enorme stijging in het aantal stille crematies (zonder familie, zonder dat iemand er bij is), de onmacht ook onder de nabestaanden is voelbaar. Live stream geïntroduceerd, en hiermee voorzien we in een behoefte, die vandaag de dag niet meer weg te denken is. Gek, hoe hogere aantallen, in eerste instantie resulteerden in hogere kosten (hygiëne middelen, live stream, kortere diensten, geen catering meer, hogere schoonmaakkosten etc.).

Ondanks deze bijzondere tijd, en de enorme omschakeling stond hier bij Uitvaarstichting Hilversum een krachtig team mensen. Die alles op alles hebben gezet, om ondanks Corona, ondanks de dreiging ervan, een ieder een waardig afscheid te bieden. En de ondernemerszin liet zich zien. De bomenweide, waar mensen een urn kunnen bijzetten bij een door henzelf gekochte familie-, partner- of vrienden-boom voorziet in een behoefte. Inmiddels zijn er al 20 bomen verkocht. Op deze bomenweide is op 8 oktober 2020 een Avond vol licht georganiseerd en een prachtige herdenkingsbank geplaatst, waarvoor in kleine groepen, mensen die in deze Corona tijd een dierbare hebben verloren, voor uitgenodigd werden. Burgemeester Broertjes onthulde de bank, met een muzikale omlijsting door Marcel Luntungan. En dan de Bosdrift, natuur begraven op de Bosdrift, een prachtige plek, midden in Hilversum, waar 70 nieuwe bomen zijn geplant en nu al 30 graven zijn gereserveerd. Een graf zonder monument, met een boomschijf erop, je geeft als het ware je lichaam terug aan de natuur. Er is veel animo voor. Maar ook is er een toenemende vraag naar eeuwigdurende grafrust, vanuit de Islamitische gemeenschap. Door Corona kan men niet terug naar het geboorteland, en daarnaast zie je dat de tweede en derde generatie liever in Nederland begraven wordt. Op onze Noorderbegraafplaats, zie je een toenemende vraag. En met ingang van 1 januari 2021 is eeuwigdurende grafrust voor een ieder mogelijk in Hilversum. Gesprekken hierover met belangstellenden worden al enige tijd gevoerd. Hier ligt een kans voor Uitvaartstichting Hilversum.

En in mijn voorwoord van mijn eerste directieverslag in 2019 schreef ik ‘En hoe mooi, het is er allemaal, al zo lang en het lijkt nu, alsof we onszelf opgepoetst hebben en stralen in de zon. Alsof we onszelf willen laten zien aan de inwoners van Hilversum en omgeving’. En volgens mij is dat wat we hebben gedaan met elkaar, we hebben onszelf als team laten zien, aan u en aan alle inwoners van Hilversum, maar ook aan de omgeving, in deze bijzondere tijd. We hebben laten zien, dat we unieke prachtige begraafplaatsen hebben, dat ons crematorium bijzonder is, dat we vanuit de aandacht voor onze medemens, het verschil kunnen maken. En we hebben onze plek verworven, te midden van grote chique, luxueuze crematoria en uitvaartcentra in onze omgeving, want wij zijn Uitvaartstichting Hilversum. En wij hebben de beschikking over schitterende natuurgebieden, prachtige Rijksmonumenten en bijzondere begraafplaatsen. En wij zijn echt uniek!

Ik neem u graag mee naar de begroting 2021 – 2025 en ik blik terug op het jaar 2020. De jaarrekening 2020 laat een positief resultaat zien van € 36.422. Dit is geweldig omdat de prognose was dat we het jaar 2020 nog met een negatief resultaat zouden afsluiten. Door het slechte resultaat in 2019, zien we dat het negatieve eigen vermogen van -€ 510.665 in 2019 is gedaald en in 2020 -€ 474.243 bedraagt. En alhoewel artikel 5.3 van het Raadsvoorstel en punt 4 van het Raadsbesluit d.d. 15 juni 2016 blijven bestaan, is er geen enkele noodzaak om een beroep te doen op de Gemeente Hilversum. De liquiditeit van Uitvaarstichting Hilversum is absoluut voldoende en de liquide middelen zijn gestegen van € 1.007.606 in 2019 naar € 1.284.815 in 2020. Hiermee is Uitvaartstichting Hilversum in staat om aan alle lopende verplichtingen te voldoen. Er is zelfs voor gekozen, om vanuit deze middelen, een stevige investering te gaan doen in de verbouwing van de aula Bosdrift. Hierdoor kan dit pand, gebouwd in 1890, straks de kenmerken van die prachtige romantische tijd met zich meedragen, aangevuld met faciliteiten qua beeld- en geluid en techniek die passen bij de 21^{e} eeuw! Uitvaartstichting Hilversum kiest voor live stream, een lift, een horeca keuken, een 24-uurs opbaarkamer, een mortuarium, waardoor dit pand zijn waarde kan bieden aan de funeraire wereld, na de opening in november 2021.

Het beeld qua aantallen begrafenissen en crematies, en ook losse diensten, zoals ingezet in het laatste kwartaal 2019, zette zich voort in 2020 en ook het eerste kwartaal 2021 laat ditzelfde beeld zien. Er wordt stevig gestuurd op debiteuren en er is gesnoeid in kosten. De openstaande debiteurenstand in de jaarrekening 2020 is hoger dan in 2019. De aandacht hiervoor is door de hoge werkdruk wat achtergebleven, echter in maart 2021 is dit bedrag al verlaagd van € 248.687 naar € 35.156 euro. Dus ook hier is geen enkele reden tot zorg.

Mijn ambitie is, een gezonde Uitvaarstichting Hilversum neer te zetten, zodanig dat wij in 2030 zelfstandig en volledig onafhankelijk, in financieel opzicht, onze exploitatie kunnen draaien, diepte investeringen kunnen doen en laten zien, dat de keuzes gemaakt in 2016 de juiste keuzes zijn geweest! En dat er in Hilversum, op een prachtige manier een afscheid kan worden verzorgd, en dat Uitvaarstichting Hilversum staat voor ‘dichtbij’, voor ‘aandachtig’ en voor ‘Rijksmonumenten met het verhaal van het verleden en de mogelijkheden van heden’.

Anita van Loon – Directeur Uitvaartstichting Hilversum april 2021

Begroting 2021 – 2025

Terugblik 2020

In het jaar 2020 is ervoor gekozen, om het verleden en de gepresenteerde begrotingen bij de oprichting van Uitvaartstichting Hilversum, achter ons te laten. Er is een nieuwe meerjarenbegroting gepresenteerd, waarbij rekening is gehouden met het landelijk sterftecijfer, de uitgangspunten van Uitvaartstichting Hilversum, de concurrentie, de groei van het aantal crematoria ook in de toekomst (opening Zeist medio 2020). Ook is meegenomen de kostenstructuur van de Uitvaarstichting, hoge huurkosten, duur gedetacheerd personeel, de tendens dat er steeds meer gecremeerd gaat worden en steeds minder gekozen wordt voor begraven. Maar ook is er gekeken naar nieuwe ontwikkelingen, aandacht voor de natuur, het milieu, en hier zijn in 2020 nieuwe diensten voor ontwikkeld en aangeboden, denk aan de Bomenweide op de Zuiderhof, en de natuurgraven op de Bosdrift. In deze begroting was natuurlijk Corona en de effecten hiervan op onze dienstverlening niet meegenomen.

Bij het opstellen van deze nieuwe begroting zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd :

- Bedragen zijn opgenomen voor afdracht vennootschapsbelasting;
- Tarieven 2020 zijn niet verhoogd;
- Nieuw tarief is opgenomen voor eeuwigdurende grafrust;
- Nieuw tarief is opgenomen voor natuur begraven;
- Toename gebruik as voorzieningen;
- Toename urnenverkoop door opzet en invulling urnenwinkel en aandacht voor het proces rondom afgeven/ophalen van de as bus;
- Lichte stijging aantal begrafenissen – met name op Zuiderhof;
- Nieuwe dienst natuur begraven Bosdrift;
- Toename aantal technische crematies, enerzijds door Corona, anderzijds door scherpe tariefstelling;
- De gebruiksvergoeding aan de gemeente Hilversum is conform de opgave van de gemeente minus Sim-subsidie voor de huur. Deze gebruiksvergoeding zal vanaf november 2021 hoger uitvallen door het betrekken van het pand Bosdrift en deze huurprijs is hoger dan de huur van het tijdelijk onderkomen op Zuiderhof;
- Handhaven gestelde randvoorwaarden bij oprichting Uitvaarstichting Hilversum :

  Maximaal 900 plechtigheden

  Maximaal 5 plechtigheden per dag

  Tussenpauze tussen plechtigheden van minimaal een half uur

  Altijd maar één familie/gezelschap tegelijk in de gebouwen;
- Inkomsten uit plechtigheden zijn naar beneden bijgesteld, in verband met kleinere gezelschappen en minder gebruik catering;
- Het onderhoud aan de gebouwen wordt uitgevoerd conform het meer jaren onderhoudsplan

gebouwen;

- De investering in zowel de verbouw, als de inrichting van aula Bosdrift in 2021;
- De investeringen die gedaan worden in de renovatie van de paden, en het onderhoud van de Bosdrift begraafplaats (het krediet wat hiervoor bestond is volledig uitgegeven);

De verwachting is dat het door de gemeente opgelegde maximum aantal van 900 plechtigheden pas in 2026 of later kan worden gerealiseerd. Wel goed om met elkaar na te gaan denken, wat het effect zal zijn, als je van 900 naar 1000 of nog meer uitvaarten wilt gaan. Met name op je propositie en imago. Een goed onderwerp voor een dialoog.

Het beeld van 2020 geeft als je naar de aantallen kijkt, een wat vertekend beeld, aangezien door de uitbraak van het Corona virus, er op bepaalde momenten (april/mei en november/december) sprake was van een oversterfte. Het effect van ondersterfte zal in 2021 voelbaar zijn. Op dit moment zie je dat het aantal uitvaarten in het eerste kwartaal 2021 gelijk loopt met het eerste kwartaal 2020. De groei in aantallen, zal dus gerealiseerd kunnen worden door een goede naamsbekendheid, een goede dienstverlening en uitbreiding van onze groep uitvaartondernemers. Vanuit mijn rol als directeur probeer ik met regionale spelers in gesprek te komen en voor hen te verworden tot een voorkeurslocatie. Vaak betekent dit dat men alle stille crematies bij ons onderbrengt, en daarnaast de wat kleinere sobere plechtigheden. Dit sluit goed aan bij het imago van de Uitvaartstichting Hilversum. Wij kunnen niet concurreren met Laren, Utrecht, Zeist qua grootte en faciliteiten, onze unieke propositie wordt als keuze argument ingezet.

De natuur, het cultuur historische erfgoed, onze dienstverlening, onze 24/7 gedachte, onze weekend- en avondplechtigheden dit zijn onze USP's.

In 2020 zijn we als Uitvaarstichting voor wat betreft onze Uitvaartadministratie geconverteerd van Key2Begraven naar Uitvaartsuite. Ook is

Aandachtsgebieden voor de komende jaren algemeen :

- Aandacht voor de UPS's – cultuur historisch erfgoed, één familie tegelijk op het terrein, veel aandacht en tijd voor familie en uitvaartondernemer, avond- en weekend plechtigheden zonder toeslag, aandacht voor de natuur (bomenweide en natuur begraven);
- Betaalbaar en waardig afscheid voor iedereen;
- Eeuwigdurende grafrust voor iedereen;
- Unieke plekken, unieke architectuur;
- Meer aandacht voor netwerken, serviceclubs, andere Stichtingen. Verenigingen met een maatschappelijk karakter, etc. – verzorgen van lezingen, presentaties door directeur USH;
- Herhaling van concept 'avond vol licht' jaarlijks, hiermee maak je het verschil, is uniek moment;
- Meer aandacht voor mortuarium Zuiderhof en mortuarium Bosdrift (prijs per nacht per overledene);
- 24-uurs familiekamer Bosdrift;
- Verbinding zoeken met natuurverenigingen, verzorgen van rondleidingen, wandelingen

onder leiding van een gids;

- Aanbieden van mogelijkheid om te vergaderen, bijeen te komen in aula Bosdrift (zolder);
- Verbinding zoeken met Hilversumse samenleving, denk aan kunstenaars, muzikanten etc. – 'het leven teruggeven aan de Bosdrift';
- Vergroten team vrijwilligers, ook voor Bosdrift locatie;
- Oprichten 'Vrienden van de Bosdrift' ter verkrijgen van donaties voor restauratie grafmonumenten;
- Proberen de 'voorkeurslocatie' te worden voor bestaande en nieuwe uitvaartondernemers;
- Nadenken over nieuwe proposities, denk aan uitbreiding natuurbegraven als op de Bosdrift alle 70 plekken verkocht zijn, denk aan een dierenbegraafplaats, denk aan een apart veld voor de Islamitische gemeenschap ook op Zuiderhof;

Het jaar 2021

We zijn dit jaar gestart en zitten nog midden in de gevolgen van Corona. Kleine plechtigheden, veel aandacht en zorg voor beschermingsmiddelen, afstand houden en schoonmaken van stoelen, de aula, de tafels, etc. Registreren van aanwezigen, en ervoor zorgen dat mensen een mondkapje dragen en blijven dragen. Het sterftecijfer daalt wat, en ondanks dit dalende sterftecijfer, houden we aantallen vast. Omzet catering blijft nog steeds laag, doordat plechtigheden klein zijn.

Gestart met digitalisering van facturen, declaraties, uren- en verlofregistratie, waardoor gegevens direct in AFAS terechtkomen en verwerkt kunnen worden in de salarisadministratie.

De achterstand in het op orde brengen van de administratie van onze 3 begraafplaatsen, waarvoor in de jaren 2018 en 2019 externe capaciteit is ingehuurd, is nog steeds een actueel onderwerp en heeft onze aandacht. Echter door de extra hoge werkdruk het afgelopen jaar, zijn hier slechts minimale stappen in gezet. Ook is er geen budget beschikbaar hier wederom externe expertise voor in te huren. Dit is een project dat in de leegloopuren zal worden opgepakt en blijvend onze aandacht heeft.

Investeringen 2021 en incidenteel eenmalige kosten :

- Aanschaf meubilair en inventaris (denk ook aan alarm, telefonie, ICT bekabeling, naast het al eerder genoemde), alsmede bijdrage aan verbouwing aula Bosdrift ca. € 225.000 tot 250.000 euro;
- Een groot deel van deze investeringen zal worden afgeschreven over een periode van 8 tot 10 jaar;
- Diverse schades door ongelukken met machines, ca. € 15.000 euro;

Verwachting ontwikkeling aantal crematies en uitvaarten 2021 – 2025

Op dit moment lijkt het erop, dat het sterftecijfer zich weer enigszins stabiliseert. Er zijn weliswaar veel mensen ziek door Corona, het sterftecijfer blijft stabiel, er is zelfs sprake van een vorm van onder sterfte. Het lijkt er dus op dat er 'versneld door Corona' veel mensen in 2020 zijn overleden.

Medio 2020 is het nieuwe crematorium in Zeist geopend. En zojuist heeft Daelwijck een verbouwing achter de rug en is opnieuw geopend. Daarnaast gaat het crematorium in Bilthoven vanaf mei dicht voor een half jaar. Dit alles kan betekenen, dat onze aantallen iets stijgen, maar na de heropening valt dit meestal weer terug naar het oude niveau.

Al met al verwacht ik niet dat er veel zal veranderen dit jaar in de aantallen uitvaarten. En dat mijn prognose, die afgegeven was in 2019, met als uitzondering 2020, redelijk is te noemen. Ik heb dus de aantallen crematies met name, iets verhoogd, gebaseerd op het gerealiseerde aantal crematies in 2020. En nogmaals deze groei is gebaseerd op onze unieke propositie en goede naamsbekendheid. Dit betekent dat ik de volgende aantallen verwacht voor de komende jaren :

Crematies :					Begrafenissen :				
2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
600	625	650	675	675	170	180	190	195	195

Tenslotte

Terugkijkend op een bijzonder jaar, met een mooi resultaat, zijn we alweer volop in beweging in 2021. Volgende week gaan we beginnen met de verbouwing van de aula op de Bosdrift. Daarnaast zijn we nog steeds vol spanning, als het over Corona gaat, en de impact hiervan op het sterftecijfer. Onze blik is gericht op de toekomst, een brainstorm over de toekomst op wat langere termijn met de Raad van Toezicht en voldoende vertrouwen, in alle opzichten in de Uitvaartstichting Hilversum. Op zoek naar nieuwe bronnen van inkomsten, goede samenwerkingen met ondernemers, en geleidelijk aan het uitbreiden van de groep aan ondernemers, die gebruik maken van onze dienstverlening. Dit alles maakt, dat het afgeven van prognoses lastig is en blijft.

Mijn persoonlijke ambitie is onafhankelijkheid, in alle opzichten en dus ook financieel onafhankelijk te zijn. Een uitdaging, als ik kijk naar de diepte investeringen welke nodig zijn, om alle drie die prachtige begraafplaatsen goed te onderhouden, om paden een nieuw gezicht te geven, om graven te restaureren, die van cultuur historische waarde zijn.

Ik wil een ieder met wie ik heb mogen samenwerken, in het jaar 2020, bovenal mijn team, mijn personeel, maar ook de Raad van Toezicht en collega’s van Gemeente Hilversum, hartelijk bedanken. Het was een ingewikkeld maar vooral uitdagend en mooi jaar. Ik ga vol goede moed verder, en hoop op eenzelfde constructieve manier. Ook de samenwerking met de accountant, Meester en Kuiper, in de persoon van Dennis kroon, Lilian Tiemessen en Suet-Fan Man is zeer waardevol en prettig!

Op naar een goed en gezond 2021!

Anita van Loon - Directeur Uitvaartstichting Hilversum, 12 april 2021