

Digitale transitie bereidt Vredehof voor op de toekomst

Vredehof Uitvaartverzorging markeerde recent een belangrijke mijlpaal: de stap naar toekomstbestendige automatisering en digitalisering. Bij Vredehof zijn sinds kort alle afspraken rondom een uitvaart en alle interne processen zorgvuldig vastgelegd in een waterdicht systeem. 'Hierdoor kunnen onze mensen zich nog beter focussen op het allerbelangrijkste: een waardevolle uitvaart', vertelt financieel directeur Stephan Regeling.

Het uitvaartbedrijf uit Enschede viert dit jaar het 155-jarig bestaan. Vredehof is een grote naam in de branche, deed ook recent nog overnames van andere bedrijven, maar maakt volgens algemeen directeur Pedro Swier nu ook een pas op de plaats. 'Zoals we nu zijn, met dus ook die belangrijke digitale stappen, is het goed. Het is niet onze ambitie de grootste uitvaartonderneming in ons werkgebied te zijn. Het is wel ons doel om zelf nieuwe medewerkers op te leiden, dus zelf talent in dienst te nemen. Daarvoor is zo'n automatiseringsstap ook belangrijk.'

Verandering

Pedro, die op zijn achttiende begon als uitvaartondernemer en al meer dan 41 jaar in het vak zit, heeft altijd gepleit voor voortschrijdend inzicht en verandering, hoe subtiel soms ook. 'De wet op lijkbezorging is op wat punten en komma's na in de afgelopen eeuw niet veranderd. De mens is wel veranderd. Vroeger had je binnen iedere familie een persoon die voor iedereen besliste. Ons vak bestaat nu veel meer uit een dialoog waarin iedere nabestaande zijn wens kan uitspreken. Mensen wilden vroeger niet de uitzondering zijn, nu wel. Zoals iemand geleefd heeft, mag ook vaak de uitvaart eruit zien. Als uitvaartleider probeer je je in die wensen en belangen te schikken en doe je het veel meer samen. Een overledene werd vroeger alleen verzorgd door ons, nu doen we dat vaak samen met de familie.'

Niet kwetsbaar

In het in kaart brengen van al die wensen en van alle facetten van een uitvaart, schuilt juist een deel van de oorsprong van het nieuwe systeem. Stephan was de afgelopen periode kartrekker van de transitie van Vredehof. 'Door onze omvang zijn we zelfs in drukke periodes niet te kwetsbaar, maar dat betekent wel dat alles extreem zorgvuldig vastgelegd moet worden. Dan kan bij wijze van spreken iedereen het van elkaar overnemen.'



Pedro Swier

'Bij een uitvaart krijg je geen tweede kans, dus moet ons digitale systeem uitstekend zijn'



Stephan Regeling

We hebben onze digitale systemen nu laagdrempelig en toegankelijk georganiseerd voor onze medewerkers. Daarbij hoort onder andere alle uitvaartadministratie, het planningsysteem en het CRM-systeem. We gebruiken een op maat gemaakt pakket van softwareleverancier AFAS. Dat pakket helpt onze mensen iedere dag het beste uit zichzelf te halen. Bij het organiseren van een uitvaart krijg je namelijk geen tweede kans.'

Eerst meekijken

Vredehof wil met de toekomstbestendige digitalisering een nog aantrekkelijkere werkgever zijn voor (jong) talent. Pedro: 'Het uitvaartvak is nog altijd een ambacht. Daarbij is het niet zo dat we een uitvaartleider aannemen en zeggen: ga maar meteen op pad. Je moet eerst alle disciplines doorlopen. Dat kan ogenschijnlijk eenvoudig beginnen, met bijvoorbeeld het aannemen van de telefoon en aanhoren welke vragen er allemaal spelen rondom een uitvaart. Het rijden van de rouwauto en overbrengen van de overledene bijvoorbeeld, moet je niet onderschatten. Een chauffeur heeft een grote verantwoordelijkheid, rijdt voor een rouwstoet. Daar komt gezonde spanning bij kijken en zoiets moet je oefenen.'

Pedro wil er maar mee zeggen dat de uitvaartbranche de laatste jaren kampt met een wildgroei aan eenpitters. 'Gaat het afscheid niet zoals afgesproken, besef dan dat een zzp'er in de meeste gevallen niet is aangesloten bij de brancheorganisatie. Nabestaanden kunnen dan ook geen beroep doen op de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Consumenten moeten dus goed beseffen waar ze voor kiezen. Zo lang het goed gaat, gaat het goed, maar aan zzp'ers kleven risico's. Wij stellen altijd onze klanten én het welzijn van onze eigen medewerkers voorop.'

Keurmerken

Vredehof beschikt over de keurmerken Uitvaartzorg en GreenLeave en is ISO 9001 gecertificeerd. Deze 'stempels' garanderen klantgerichte kwaliteitszorg, met focus op continue verbetering en naleving van wet- en regelgeving. De keurmerken staan voor transparantie en hoge dienstverlening. Het GreenLeave-keurmerk onderstreept dat Vredehof werkt volgens duurzame principes. Denk aan eerlijke handel, goed werkgeverschap en maatschappelijke betrokkenheid. Meer info: www.vrededhof.nl

'We lezen dagelijks in het nieuws over de dood, maar we praten er zo weinig over'

'Denk bij leven goed na over de dood'

Pedro en Stephan sluiten af met een oproep, of meer een soort wens. 'Weet je, eigenlijk is het best gek. We lezen dagelijks in het nieuws over de dood, maar we praten er zo weinig over. Ik zou iedereen willen oproepen om bij leven een wilsbeschikking op te stellen. Dat hoeft echt niet voor honderd procent, maar in ieder geval op hoofdlijnen. Het is fijn om een spoorboekje te hebben, zeker voor nabestaanden. Zij vragen zich altijd af: heb ik het wel goed gedaan? Veertig jaar geleden was de eerste vraag: begraven of cremieren? Dat is bijna altijd inmiddels wel bekend tegenwoordig, maar soms niet meer dan dat. In besloten kring? Wel of geen advertentie? Praat erover, zet het op papier nu het nog kan. Of maak een afspraak voor een voorregeling. Dat wil ik iedereen meegeven. Wij zorgen dat het vervolgens nauwgezet wordt vastgelegd.'