

# Cremeren

---

Een doodgewone zaak?

Bacheloronderzoek naar de haalbaarheid van een crematorium

Door: Nicole Stroeken, s0208205

Begeleiders: Drs. P. Blik en Ir. J.W.L.van Benthem (tweede lezer)

## Inhoudsopgave

Overzicht tabellen.....	3
Overzicht figuren.....	3
Samenvatting.....	4
Management Summary.....	5
1 Introductie.....	6
1.1 Achtergrond.....	6
1.2 Het onderzoek.....	6
1.3 Verantwoording onderzoek.....	7
1.4 Hoofdlijn van het verslag.....	7
1.5 Definities.....	7
1.6 Beperkingen van het onderzoeksveld.....	8
1.7 Conclusie.....	9
2 Theorie.....	10
2.1 Benadering aantal crematies.....	10
2.2 Microniveau.....	10
2.3 Mesoniveau.....	11
2.3 Macroniveau.....	13
2.4 Conclusie.....	14
3 Methodologie.....	15
3.1 Onderzoeksmethode.....	15
3.2 Deskresearch.....	15
3.3 Interviews.....	16
3.4 Telefonische gesprekken.....	19
3.5 Ethische overwegingen.....	20
3.6 Conclusie.....	21
4. Analyse van gegevens.....	23
4.1 Data uit deskresearch.....	23

4.2 Data uit interviews .....	31
4.4 Data uit telefonische gesprekken .....	40
4.5 Conclusie .....	42
5 Conclusies en implicaties .....	43
5.1 Conclusies over het onderzoek .....	43
5.2 Implicaties voor de theorie .....	46
5.3 Beperkingen .....	46
5.5 Aanbevelingen voor verder onderzoek.....	47
Literatuurlijst.....	49
Bijlagen.....	51

## Overzicht tabellen

- Tabel 1 – p. 11: Concepten voor onderzoek op microniveau
- Tabel 2 – p. 12: Concepten voor onderzoek op mesoniveau
- Tabel 3 – p. 29: Status van informatie stakeholders na eerste analyse
- Tabel 4 – p. 32: Informatie voor benaderen crematiepercentage (op basis van data uit interviews)
- Tabel 5 – p. 45: Overzicht verkregen kennis en conclusies per onderzoeksgebied
- Tabel 6 – p. 53: Factoren die relatie met belanghebbende beïnvloeden
- Tabel 7 – p. 75: Uitwerking factoren Savage et al (1991) directe belanghebbenden

## Overzicht figuren

- Figuur 1 – p. 12: Overzicht van stakeholders over het algemeen (Robbins, 2003)
- Figuur 2 – p. 14: Model voor PESTEL-analyse (Kotter, 2006)
- Figuur 3 – p. 33: Sterftcijfer per postcodegebied (Monuta)
- Figuur 4 – p. 35: Volledige SWOT-analyse (aangevuld met data uit interviews)
- Figuur 5 – p. 37: Directe belanghebbenden en typering relatie met crematorium (op basis van data uit interviews)
- Figuur 6 – p. 38: Uitgewerkte PESTEL-analyse crematoriumsector (op basis van data uit interviews)
- Figuur 7 – p. 40: Overzicht keuze wel of niet cremeren en invloed van geloof (op basis van data uit telefonische gesprekken)
- Figuur 8 – p. 46: Modificatie model Robins (2003) toegespitst op analyseren directe belanghebbenden
- Figuur 9 – p. 54: Model voor typering van relatie belanghebbenden met een organisatie (Savage et al, 1991)

## Samenvatting

Dit verslag beschrijft het onderzoek naar de haalbaarheid van een crematorium in de regio Hardenberg. Inwoners van Hardenberg moeten in de huidige situatie vaak meer dan een half uur rijden naar omliggende crematoria om een crematie bij te wonen. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Birgit Rusken, die als inwonster van Hardenberg wil weten of het mogelijk is om dichterbij huis een crematorium te realiseren.

Het onderzoek richt zich op de economische haalbaarheid van het crematorium, waarbij hoofdzakelijk aandacht besteed wordt aan het vaststellen van de vraag naar een crematorium in de regio.

De haalbaarheid van het crematorium wordt op vier niveaus onderzocht. Allereerst wordt het aantal crematies benaderd op basis van historische gegevens van de regio.

Dan volgt op microniveau een SWOT-analyse om de mogelijkheden en aandachtspunten van het idee voor het crematorium in kaart te brengen.

Vervolgens wordt door middel van een directe stakeholderanalyse de omgeving op mesoniveau geanalyseerd. Hierbij wordt de rol van de verschillende actoren in de industrie geanalyseerd en vervolgens wordt beschreven hoe het crematorium de directe belanghebbenden het best kan benaderen.

Ten slotte wordt met een PESTEL-analyse de macro-omgeving onderzocht, waarbij geanalyseerd wordt welke langetermijn ontwikkelingen in de maatschappij invloed kunnen hebben op de uitvaartbranche en daarmee op de haalbaarheid van het crematorium.

Om een uitspraak te kunnen doen over de haalbaarheid van het crematorium wordt op een drietal manieren informatie verzameld voor vier hierboven genoemde analyses. Ten eerste wordt de huidige beschikbare informatie verzameld door middel van deskresearch.

Vervolgens wordt een viertal interviews afgenomen bij mensen uit de uitvaartbranche voor het verzamelen van aanvullende data.

Ten slotte zijn 32 telefonische gesprekken gevoerd met inwoners van de regio Hardenberg. Het doel van deze gesprekken is om een peiling te doen van de houding ten opzichte van cremieren, zodat gecontroleerd kan worden of de verwachtingen kloppen in de praktijk. De respondenten zijn geselecteerd op basis van generaties die aan de hand van historische gebeurtenissen geformuleerd kunnen worden, hierdoor kan onderzocht worden of de houding ten opzichte van cremieren met de tijd veranderd.

Uiteindelijk blijkt dat het crematorium op basis van de gegevens van dit onderzoek nog niet haalbaar is. In overleg met een landelijke uitvaartorganisatie zijn de verwachte kosten van het realiseren van het crematorium opgesteld met een bijbehorend minimumaantal crematies van 350, waarbij rekening is gehouden met de kosten van het realiseren van het crematorium en waarbij de continuïteit van de organisatie zeker lijkt.

Op basis van de literatuur en de data uit telefonische gesprekken blijkt echter dat in de toekomst meer mensen voor cremieren zullen kiezen, waardoor het crematorium dan misschien wel haalbaar is.

## Management Summary

This report describes the analysis of the feasibility of a crematorium in the region of Hardenberg. In the current situation, inhabitants of this region have to drive for more than half an hour for a cremation to one of the surrounding crematoria. The research is initiated by Birgit Rusken who lives in Hardenberg and wants to know whether this trip to a surrounding crematorium is necessary or whether it is possible to realize an own crematorium in Hardenberg.

The research focuses on economic feasibility of the crematorium in Hardenberg and especially on estimating the demand in this region for a crematorium.

Four research issues will be analyzed to determine the feasibility of a crematorium in the region of Hardenberg. Firstly, the yearly number of cremations in this region will be approximated, based on historical data of the region of Hardenberg.

Next, the micro environment will be analyzed by executing a SWOT-analysis to picture the possibilities and issues of the idea of the crematorium.

This is followed by a stakeholder analysis on meso level through which the role of the stakeholders in the crematory branch is examined. On the basis of this analysis, the direct stakeholders can be identified and there will be described how the crematory should treat its direct stakeholders.

Finally, the macro environment is examined on the basis of a PESTEL analysis. This analysis determines expected developments on the long-term in the society that might affect the funeral branch and therefore influence the feasibility of the crematorium.

The data needed to determine the feasibility of the crematorium on the basis of the four research issues is gathered in three ways. First of all, general information is gathered through desk research.

Secondly, four people from the funeral branch are interviewed to generate specific data to complement the information from the desk research.

Finally 32 inhabitants of the region of Hardenberg are contacted by telephone. The goal of these conversations is to get an idea whether the opinion about cremation of inhabitants of the region of Hardenberg conform the expectations based on literature and indirect data. These respondents are selected based on the generations that can be formulated based on historical events, to see whether there's a shift in the opinion about cremations over time.

Based on the information gathered in this research it can be concluded that a crematorium in the region of Hardenberg is not feasible yet. The current expected annual number of cremations is approximated to be 242, while in consultation with a national funeral organization the minimum annual number of cremations is set at 350. This quantity is based on the costs of realizing the crematorium and the continuity of the company.

However, based on the conversations by telephone with inhabitants of the region of Hardenberg it is expected that in the future more people in this region will chose to cremate through. Therefore, the crematory might be feasible in the future.

# 1 Introductie

In dit hoofdstuk wordt het onderwerp van het onderzoek geïntroduceerd. Daarnaast wordt uitgelegd waarom er behoefte is aan dit onderzoek en volgt in grote lijnen een beschrijving van de opzet van het onderzoek.

## 1.1 Achtergrond

Eeuwenlang was het in Nederland standaard dat men na het overlijden werd begraven en was cremieren zelfs bij wet verboden. Sinds 1955 is cremieren wettelijk toegestaan en in 2003 werden er voor het eerst meer overledenen gecremeerd dan begraven. Nog steeds zet deze lijn zich voort en in 2011 steeg het percentage crematies tot 58,43 procent (Aantallen, z.d.).

Hoewel er harde cijfers zijn over de ontwikkeling van het aantal crematies is er nauwelijks informatie bekend over de factoren die dit aantal beïnvloeden. Er is wel onderzoek gedaan naar maatschappelijke processen zoals ontkerkelijking, maar op basis daarvan zijn slechts aannames gedaan over de invloed van deze processen op de uitvaartbranche.

Dit onderzoek probeert het gat te overbruggen tussen de huidige aannames over de uitvaartbranche en de manier waarop factoren deze branche daadwerkelijk beïnvloeden, hierbij wordt gefocust op cremieren als uitvaartvorm.

## 1.2 Het onderzoek

### *Doel van het onderzoek*

Een meerderheid van de overledenen in Nederland wordt gecremeerd en Nederland kent dan ook 72 crematoria. Regio Hardenberg is daarin een blinde vlek; voor een crematie moeten inwoners meer dan half uur reizen naar een van de omliggende crematoria in Zwolle, Almelo of Emmen. Het doel van dit onderzoek is om vast te stellen of het haalbaar is om een crematorium op te starten in de regio Hardenberg.

### *Onderzoeksvraag*

Het doel van dit onderzoek leidt tot de volgende hoofdvraag:

*Is het haalbaar om een crematorium op te starten in de regio Hardenberg?*

### *Theorie*

Om een antwoord te geven op deze onderzoeksvraag wordt onderzocht hoe processen, factoren en actoren uit de omgeving het te realiseren crematorium beïnvloeden. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de micro-, meso-, en macro-omgeving.

Om de omgeving op een overzichtelijke en systematische wijze te onderzoeken, wordt op ieder niveau gebruik gemaakt van een toepasselijk theoretisch concept. De omgeving op microniveau wordt geanalyseerd door middel van een SWOT-analyse, de meso-omgeving wordt onderzocht aan de hand van een stakeholderanalyse en om de factoren in de macro-omgeving te onderzoeken wordt een PESTEL-analyse toegepast.

Door per niveau de processen en factoren in kaart te brengen, kan uiteindelijk geconcludeerd worden welke factoren het te realiseren crematorium beïnvloeden en op welke manier. Dit wordt gerelateerd aan het aantal te verwachten crematies in die regio en dit aantal wordt afgezet tegen een grove schatting van de kosten. Op basis hiervan kan geconcludeerd worden of het al dan niet haalbaar is om een crematorium in de regio Hardenberg te realiseren. De theoretische concepten worden uitgebreid behandeld in hoofdstuk twee.

### **Methodologie**

Nadat in hoofdstuk twee de theoretische concepten zijn bepaald, zal vastgesteld worden hoe de benodigde gegevens verzameld zullen worden. Hierbij worden aan de hand van deskresearch per omgevingsniveau de gegevens in kaart gebracht die via algemene bronnen beschikbaar zijn. Door middel van literatuur en internet wordt dus met de huidige beschikbare informatie een eerste beeld gevormd van de organisatieomgeving. Vervolgens wordt de ontbrekende of onzekere informatie aangevuld door middel van interviews met mensen uit de uitvaartbranche. Ten slotte wordt door middel van korte telefonische gesprekken met inwoners uit Hardenberg een eerste peiling gedaan, waarmee gecontroleerd kan worden of de resultaten gevonden in de literatuur en gegeneerd met interviews overeenkomen met de werkelijkheid. De methodologie wordt uitgebreid behandeld in hoofdstuk drie.

### **1.3 Verantwoording onderzoek**

Zoals eerder vermeld, is er een kloof tussen de aannames over het stijgende crematiepercentage en daadwerkelijk onderzoek hiernaar. Sterker nog, er is nauwelijks wetenschappelijk onderzoek gedaan naar processen die beïnvloeden of mensen zich laten cremeren of niet. Het is echter wel van belang dat hier onderzoek naar wordt verricht, aangezien het bruikbaar is bij het bepalen of er al dan niet een crematorium in Hardenberg gerealiseerd kan worden (Penry, 2002).

### **1.4 Hoofddlijn van het verslag**

Bij het beantwoorden van de onderzoeksvraag zal er in het tweede hoofdstuk eerst aandacht besteedt worden aan de theorie die als basis van het onderzoek dient. Vervolgens worden in hoofdstuk drie methoden opgesteld om de juiste data te verzamelen, deze verzamelde data wordt in hoofdstuk vier geanalyseerd en geïnterpreteerd. Hierdoor is de omgeving van het crematorium aan de hand van de theoretische concepten volledig en betrouwbaar in kaart gebracht. In hoofdstuk vijf wordt per niveau geconcludeerd wat de invloed van de omgevingsfactoren op de haalbaarheid van het crematorium is, waarna geconcludeerd kan worden of het crematorium op basis van de beschikbare gegevens al dan niet haalbaar is. Dit hoofdstuk beschrijft ook een aantal aanbevelingen, dit zijn zowel aandachtspunten voor bij de realisatie van het crematorium als ideeën voor vervolgonderzoek.

Op verzoek van de opdrachtgever van het onderzoek is er voor gekozen om het onderzoek in het Nederlands te schrijven. De argumenten voor dit verzoek zijn een betere beheersing van de Nederlandse dan van de Engelse taal en daarnaast zijn de actoren van het onderzoek ook allen Nederlandstalig.

### **1.5 Definities**

Haalbaarheid kan in dit onderzoek gespecificeerd worden als commerciële haalbaarheid; zijn het aantal te verwachten crematies voldoende om financieel gezien continuïteit van de organisatie te kunnen



verwachten. Hierbij zal het te verwachten aantal crematies afgezet worden tegen een grove schatting van de kosten van het realiseren van het crematorium.

De regio Hardenberg wordt gelijkgesteld aan het adherentiegebied van het Röpcke-Zweers ziekenhuis in Hardenberg. Met dit begrip doelt het ziekenhuis op het gebied waarin zij werkzaam zijn, oftewel vanuit welke plaatsen mensen er voor kiezen om naar het ziekenhuis in Hardenberg te gaan (Ipenburg, B. 2010). Dit gebied is tevens een goede benadering van het te verwachten zorggebied van een crematorium in Hardenberg, aangezien de omliggende plaatsen met crematoria ook de omliggende plaatsen met ziekenhuizen zijn. Mensen die tussen twee ziekenhuizen inwonen, zullen dus moeten kiezen in welke plaats zij naar het ziekenhuis gaan. Gezien de geografische overeenkomsten van deze voorzieningen in de regio, wordt verondersteld dat mensen die voor het ziekenhuis in een bepaalde plaats kiezen ook voor het crematorium in die plaats zullen kiezen.

### **1.6 Beperkingen van het onderzoeksveld**

In de voorgaande alinea's staat de opbouw en aanpak van dit onderzoek beschreven. Deze opbouw en aanpak brengen bepaalde keuzes en aannames met zich mee die het onderzoek begrenzen of de toepasbaarheid van de resultaten van het onderzoek begrenzen. Dit zijn overwogen keuzes om gezien de beperkte middelen in tijd en geld het onderzoek realistisch en uitvoerbaar te maken. In deze paragraaf staan de belangrijkste keuzes en aannames uiteengezet, waarbij de keuzes in haalbaarheid, definitie van crematorium en regio worden uitgelegd en onderbouwd.

Zoals vermeld is de haalbaarheid in dit onderzoek beperkt tot de commerciële haalbaarheid, oftewel het aantal crematies afgezet tegen de kosten. Voor een compleet beeld van de haalbaarheid zal onderzoek gedaan moeten worden naar de prijzen en kosten van het crematorium en de bouw ervan, om dit af te zetten tegen het aantal verwachte crematies en de prijs die een klant bereid is te betalen. Het blijkt echter dat de prijs van een crematie bij landelijke crematoriumorganisaties voor iedere vestiging uniform worden vastgesteld. En omdat het doel is dat een crematorium in Hardenberg onderdeel uit zal maken van een dergelijke landelijke organisatie, staat de prijs al vast en wordt het dus niet meegenomen in dit onderzoek. Daarnaast is er nog de component kosten die slechts beperkt opgenomen wordt in het onderzoek. Zoals gezegd zijn er slechts beperkte middelen beschikbaar waardoor een afweging is gemaakt in de onderzochte onderwerpen, dit geldt ook voor de kosten van een crematorium. Voor het vaststellen van de kosten zullen voornamelijk gegevens bij andere crematoria opgevraagd moeten worden: het is immers bekend wat de kosten zijn van het draaiende houden van een crematorium. Hierdoor zou het onderzoek dus bestaan uit het openbaar beschikbaar maken van de kosten van een crematorium. Waar echter nog geen kennis van is, is de specifieke omgeving van de beoogde locatie. Iedere omgeving is immers anders, dus er zou wel een schatting gemaakt kunnen worden van de omgeving op basis van ervaring, maar hierin zitten dan nog veel onzekerheden. Om de haalbaarheid van een crematorium vast te stellen is het dus waardevoller om de ontbrekende informatie in te vullen en dus hoofdzakelijk de omgeving te onderzoeken.

Ook het begrip crematorium brengt beperkingen met zich mee. Het onderzoek richt zich namelijk op een minimum-scenario van een crematorium. In Hardenberg is recent een nieuw uitvaartcentrum gerealiseerd van waaruit begrafenissen verzorgd worden. Dit centrum is gesitueerd op de begraafplaats

van Hardenberg en is eigendom van de lokale uitvaartorganisatie Uitvaartverzorging Vasse. Zij verzorgen op hun eigen locatie de uitvaart van begrafenissen en als gekozen wordt voor een crematie reizen zij daarvoor af naar een van de omliggende crematoria. In een verkennend gesprek met de uitvaartondernemer bleek hij open te staan voor de mogelijkheid om crematiemogelijkheden te realiseren in het huidige uitvaartcentrum. Gezien de voordelen van minder verbouwingskosten, een geschikte locatie en het juiste bestemmingsplan van die locatie zal in dit onderzoek de haalbaarheid gebaseerd worden op dit scenario van realisatie. Verwijzingen naar locatie, kosten en voorzieningen zijn hier dus ook op dit scenario gebaseerd.

Zoals opgenomen in de onderzoeksvraag, richt dit onderzoek zich primair op een crematorium in de regio Hardenberg. Het nadeel hiervan is dat de kennis die gegeneerd wordt niet letterlijk toe te passen is op andere gebieden. De keuze voor deze geografische restrictie is de invloed van factoren in de omgeving van een crematorium. Op basis van crematoria in andere plaatsen kunnen algemene ontwikkelingen binnen de sector vastgesteld worden, maar de keuze van een crematorium voor een uitvaart is vooral gebaseerd op de afstand tot een crematorium. Hierdoor is het afzetgebied beperkt tot regio Hardenberg en zijn vooral lokale factoren bepalend voor het succes van het crematorium. De lokale factoren in die specifieke omgeving bepalen of een crematorium daar haalbaar is of niet. Wel zal gebruik worden gemaakt van ervaringen en kennis van elders gelegen uitvaartorganisaties voor een indicatie van wat in Hardenberg verwacht zou kunnen worden. Hierbij wordt wel nagegaan in hoeverre deze gegeneerde data toepasbaar is op de situatie in Hardenberg.

## **1.7 Conclusie**

Uit dit hoofdstuk blijkt de bijdrage die dit onderzoek kan leveren, ook is uitgelegd hoe het onderzoek er in grote lijnen uit zal zien. In de volgende hoofdstukken is de uitwerking en uitvoering van het onderzoek beschreven. Bij het uitvoeren en uitwerken zal steeds de volgorde van micro-, meso-, macroniveau aangehouden worden.

## 2 Theorie

De haalbaarheid van het crematorium is in dit onderzoek afhankelijk van hoe factoren uit de omgeving het aantal te verwachten crematies beïnvloeden. Om vast te stellen of het crematorium al dan niet haalbaar is, zal dan ook het verwachte aantal crematies benaderd worden, waarna de invloed vanuit de omgeving op dit aantal wordt vastgesteld. De omgeving van een organisatie kan ingedeeld worden in drie niveaus, namelijk het micro-, meso-, en macroniveau. Op ieder niveau zijn andere factoren te benoemen die invloed hebben op een organisatie en ook de mate waarin zij invloed hebben op de haalbaarheid is verschillend. In dit hoofdstuk worden aan de hand van literatuur per niveau toepasselijke theoretische concepten en modellen behandeld om deze factoren en hun invloed vast te stellen en vervolgens wordt beargumenteerd welk concept of model voor dit onderzoek het meest geschikt is.

### 2.1 Benadering aantal crematies

De basis voor het aantal crematies ligt in het landelijke crematiepercentage. Het tijdschrift van de Evangelische Omroep beschrijft een belangrijke oorzaak voor waarom dit landelijke percentage per regio verschilt, namelijk door de relatie van mensen tot religie. Hierbij worden vijf generaties onderscheiden die allen een andere relatie hebben met religie (Geloof en Generatie, z.d.), deze generaties zijn als volgt:

1. De vooroorlogse en Stille generatie: de kerk vormt voor hen een belangrijk deel van hun sociale netwerk, God is oriëntatiepunt: leven nog volgens Bijbel en gaan regelmatig naar de kerk. Deze generatie is geboren in de jaren 1910-1945
2. De Babyboomers: zijn "op zoek", religie is wordt door babyboomers op hun eigen manier geïnterpreteerd en invulling aan gegeven. Er zijn ook babyboomers die zich afzetten tegen hun religieuze opvoeding en religie verwerpen of ontkennen. Deze generatie is geboren in de jaren 1946-1955
3. Verloren generatie: gebruikt godsdienst in persoonlijke levenssfeer, groei van interesse in spiritualiteit. Deze generatie is geboren in de jaren 1956-1970
4. Pragmatische generatie (X): de dertigers zoeken eigen identiteit, maar niet in de kerk: zoeken zelf iets dat bij ze past. Deze generatie is geboren in de jaren 1971-1980
5. Generatie Y: huidige twintigers: zijn bezig met ervaren, ontdekken, leren en groeien. Vinden zingeving belangrijk, zijn geboeid door religie en spiritualiteit. Deze generatie is geboren in de jaren 1981-1992

### 2.2 Microniveau

Het microniveau richt zich op het beschrijven en analyseren van de interne organisatie. Aangezien het een haalbaarheidsstudie betreft en de organisatie nog niet gerealiseerd is, is het niet mogelijk om de interne sterktes en zwaktes van de daadwerkelijke organisatie te analyseren. Het is echter wel mogelijk om het plan voor de realisatie van het crematorium te analyseren met de bijbehorende sterke en

zwakke punten. Onderdeel van de analyse is ook de beoogde samenwerking met Uitvaartverzorging Vasse en hoe eigenschappen van deze organisatie doorwerken op de nieuwe organisatie waarbij een crematorium gerealiseerd is.

### *Theoretische concepten en modellen*

Bijlage 1 beschrijft drie modellen aan de hand waarvan de interne organisatie bestudeerd kan worden. Hieronder staat in tabel 1 de hoofdlijn van deze theorieën weergegeven, waarna wordt beargumenteerd welke het meest geschikt is voor dit onderzoek.

Model	Omschrijving
7s-model, McKinsey (Dam & Marcus, 2009)	Bevat zeven componenten om de prestaties van een organisatie te meten, deze factoren hangen onderling samen en versterken en beïnvloeden elkaar.
ESH-model (Modellen, z.d.)	Bevat zes componenten waartussen evenwicht, samenhang en heterogeniteit bestaat. Verandering van de één heeft gevolgen voor de vijf andere factoren.
SWOT-analyse (Boddy, 2008)	Bestudeert de interne sterktes en zwaktes van de interne organisatie gerelateerd aan de kansen en bedreigingen in de externe omgeving.

**Tabel 1: Concepten voor onderzoek op microniveau**

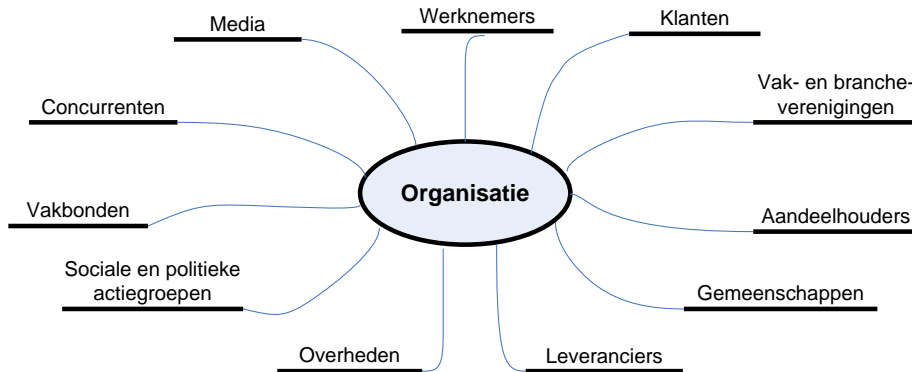
Het 7s-model en het ESH-model analyseren een aantal specifieke factoren in een organisatie om deze waar nodig te verbeteren, maar er is nog geen organisatie die geanalyseerd kan worden. Deze modellen zouden zich hoogstens op de samenwerkende organisatie kunnen richten, omdat de interne organisatie hiervan als partnerorganisatie veel invloed zal hebben op de uiteindelijke interne organisatie. Binnen de partnerorganisatie zijn echter een aantal factoren die niet of nauwelijks invloed hebben op de uiteindelijke organisatie en daarnaast zullen er bij de realisatie ook een aantal componenten van de interne organisatie veranderen. De SWOT-analyse combineert interne factoren met externe factoren. Bovendien richt het zich met de zwaktes en bedreigingen ook op factoren waardoor een crematorium misschien niet haalbaar zou zijn. Door deze focus kan de afweging gemaakt worden of de zwakke punten gecompenseerd worden met de sterke punten en hoe het negatieve effect van de bedreigingen gemeden kan worden. Hierdoor is de SWOT-analyse erg geschikt voor de analyse van het microniveau met als doel de haalbaarheid van de organisatie vaststellen.

### **2.3 Mesoniveau**

Het mesoniveau omvat de directe omgeving van een organisatie, oftewel de krachten uit de directe omgeving die de organisatie en haar diensten of producten beïnvloed. Bij het analyseren van de meso-omgeving zullen de verschillende belangengroepen uit de omgeving in kaart moeten worden gebracht. De directe omgeving bestaat immers uit actoren waarmee de organisatie een directe relatie heeft, deze relatie ontstaat doordat de actoren een belang hebben bij de organisatie. Bij het nastreven van dit belang zullen zij invloed uitoefenen op de organisatie. Zowel de aard van het belang als de invloed die uitgeoefend kan worden is erg verschillend. Om een beeld te krijgen van de directe omgeving van de organisatie zal dus een stakeholderanalyse worden uitgevoerd (Kotler, 2006).

### Theoretische concepten en modellen

Stakeholders zijn individuen, groepen en andere organisaties die een belang hebben in de verrichtingen van een organisatie en die in bepaalde mate de organisatie kunnen beïnvloeden (Varvasovszky, 2000). Onderstaand figuur laat algemene actoren zien die belang kunnen hebben bij een organisatie.



Figuur 1: Een overzicht van stakeholders in het algemeen (Robbins, 2003)

Varvasovszky en Brugha (Varvasovszky, 2000) beschrijven in hun artikel dat het belangrijk is om bij een stakeholderanalyse vast te stellen op welk niveau deze analyse uitgevoerd zal worden. Het niveau beïnvloedt namelijk wie als belanghebbende wordt beschouwd en de manier waarop gegevens over de stakeholder verzameld worden. Deze analyse richt zich op belanghebbenden in de directe omgeving van het te realiseren crematorium, aangezien het doel is om een beeld te schetsen van de meso-omgeving.

Een stakeholderanalyse kan op verschillende manieren worden uitgevoerd met een bijbehorende focus. In bijlage 1 worden een aantal stakeholderanalyses uit de literatuur besproken. Deze zijn in tabel 2 samengevat, waarna wordt onderbouwd welke aanpak voor deze meso-analyse het meest geschikt is.

Stakeholderanalyse	Omschrijving
Varvasovszky & Brugha (2000)	Een algemene beschrijving van de stappen van een analyse. Eerst het identificeren van stakeholders, vervolgens de dataverzameling, daarna hoe de data te analyseren, als vierde stap het weergeven van de resultaten en ten slotte het gebruiken van de gevonden resultaten.
Savage, Nix, Whitehead & Blair (1991)	Deze analyse bestaat uit vier fasen: allereerst het benoemen van relevante stakeholders, daarna wordt nagegaan of ze de organisatie mee- of tegenwerken, ten derde wordt een strategie geformuleerd om de relatie te versterken of veranderen en ten slotte de strategie-implementatie.
Nilsson (2006)	Onderzoekt aan de hand van vier dimensies de relevantie van stakeholders, om vervolgens door middel van kwalitatief onderzoek per relevante stakeholder de eisen aan het product/de service vast te stellen.
Mitchell, Agle & Wood (1997)	Hierbij worden de stakeholders geïdentificeerd, waarna wordt bepaald in hoeverre er in de relatie met de stakeholder macht, geldigheid en/of urgentie aanwezig is. Die eigenschappen delen de stakeholders in klassen in, wat voor management een indicatie van relevantie van de stakeholder is.

Tabel 2: Concepten voor onderzoek op mesoniveau

Het artikel van Varvasovszky en Brugha (2000) geeft een goede basis en aandachtspunten voor het uitvoeren van een stakeholderanalyse. Deze stakeholderanalyse zal uitgevoerd worden volgens de theorie van Savage, Nix, Whitehead en Blair (1991). Er is voor deze theorie gekozen omdat hierbij niet alleen aandacht besteed wordt aan het identificeren van de belanghebbenden en het beschrijven van de relatie van de belanghebbende met de organisatie. Daarnaast worden namelijk ook strategieën beschreven voor de omgang met de belanghebbenden om kan gaan, hierdoor weet men in het geval van een nieuwe organisatie beter wat verwacht kan worden van actoren in de omgeving en hoe ze daar het beste mee om kunnen gaan. Aan de implementatiefase wordt in dit onderzoek echter geen aandacht besteed, omdat dit pas relevant is als het crematorium gerealiseerd wordt.

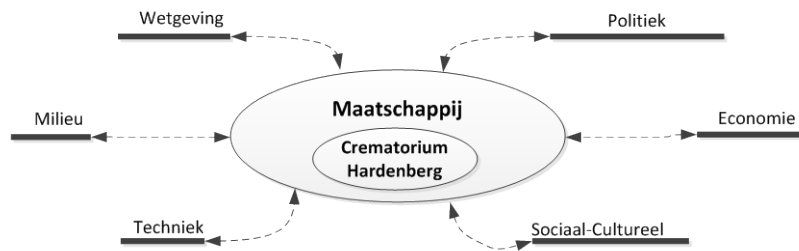
Savage, Nix, Whitehead en Blair (1991) analyseren per belanghebbende de mate waarin zij een potentiële dreiging zijn voor de organisatie en de kans dat zij met de organisatie samen willen werken. Deze afweging wordt gemaakt door de volgende vier factoren op iedere belanghebbende toe te passen:

- De beschikking van een belanghebbende over middelen die essentieel zijn voor de organisatie
- De machtsverhouding tussen de belanghebbende en de organisatie
- De mate waarin een belanghebbende actie onderneemt en of deze actie in lijn is met de organisatie of juist niet
- De vorming van coalities door de belanghebbende en of dit met de organisatie is of met andere belanghebbenden.

Door per na te gaan hoe deze factoren zich per belanghebbende verhouden, kan worden volgens het model vastgesteld worden of de belanghebbenden laag of hoog scoren op dreiging voor de organisatie en samenwerking met de organisatie. Door deze twee variabelen tegen elkaar uit te zetten in een grafiek, ontstaan door de indeling van lage en hoge score vier kwadranten. Ieder kwadrant beschrijft een andere houding van de belanghebbende ten opzichte van de organisatie en brengt een eigen strategie van omgang met de belanghebbende met zich mee. De vier verschillende strategieën zijn de belanghebbende betrekken, in de gaten houden, zich tegen de belanghebbende verdedigen of ermee samenwerken. Het figuur met de vier kwadranten is opgenomen in bijlage 2, evenals een uitgebreidere uiteenzetting van de hier genoemde factoren en strategieën.

### **2.3 Macroniveau**

Het laatste niveau van analyse is het macroniveau, deze analyse richt zich op lange termijn processen in de algemene omgeving. Een vaak gebruikte methode hiervoor is de PESTEL-analyse, dat gezien het algemene, beschrijvende karakter van deze analyse geschikt is om de macro-omgeving van een organisatie in kaart te brengen. De methode onderzoekt de trends en ontwikkelingen op het gebied van de volgende factoren: Politiek, Economie, Sociaal-cultureel, Techniek, Milieu en Wetgeving in relatie tot de crematoriumbranche (Kotler, 2006). Deze factoren zijn schematisch weergegeven in figuur 2.



**Figuur 2: model van PESTEL-analyse (Kotter, 2006)**

## 2.4 Conclusie

In dit hoofdstuk zijn drie theoretische concepten gekozen om de omgeving van het crematorium op de verschillende niveaus te onderzoeken, namelijk een SWOT-analyse, een stakeholderanalyse van de directe belanghebbenden en een PESTEL-analyse. Nu duidelijk is wát we willen, moet bepaald worden hóe we dit te weten willen komen: de methodologie van het onderzoek zal in het volgende hoofdstuk besproken worden. Vervolgens wordt de gegenereerde data in hoofdstuk vier per omgevingsniveau geanalyseerd. In hoofdstuk vijf volgen de conclusies van het onderzoek per omgevingsniveau, waarna dit gecombineerd wordt tot een gezamenlijke conclusie over de haalbaarheid van het crematorium en ten slotte aanbevelingen worden gedaan voor vervolgonderzoek voor de drie niveaus.

### 3 Methodologie

Dit hoofdstuk beschrijft de manier waarop de juiste data verzameld kunnen worden om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden. Hierbij wordt vooral aandacht besteed aan de drie verschillende soorten methodologie die gehanteerd zullen worden.

#### 3.1 Onderzoeksmethode

Het doel van het onderzoek is om te bepalen of het al dan niet haalbaar is om een crematorium op te starten in de regio Hardenberg. Hiervoor is bepaalde kennis nodig van de uitvaartbranche en de factoren die de organisatie zullen beïnvloeden. Er wordt dus geprobeerd om een specifieke omgeving in kaart te brengen en te bepalen hoe actoren en factoren in een bepaalde omgeving samenhangen. Aangezien specifieke informatie gegenereerd moet worden en het nog onbekend is welke factoren een rol spelen en hoe zij een rol spelen, zal kwalitatief onderzoek worden verricht (Bickman, 2009).

#### 3.2 Deskresearch

Deze paragraaf onderbouwt de keuze voor deskresearch en beschrijft de eenheden van onderzoek en de onderzoeksprocedure.

##### *Keuze methodologie*

Aan de hand van deskresearch kan een eerste beeld gevormd worden van de specifieke markt waarin het crematorium van Hardenberg zal komen te opereren. Bij deskresearch wordt onderzoek gedaan naar gegevens die al beschikbaar zijn aan de hand van een bepaalde probleemstelling (Alles over marktonderzoek, 2012). Hierdoor is de onderzoeker goed op de hoogte van de huidige beschikbare kennis en wordt niet onnodig geprobeerd deze gegevens zelf te achterhalen.

##### *Eenheden van onderzoek*

Deskresearch vormt de basis voor zowel de stakeholderanalyse als de PESTEL-analyse. Bij de stakeholderanalyse zijn de belanghebbenden de eenheden van onderzoek: het doel is om informatie te verzamelen over de rol van verschillende belanghebbenden. Hierbij zal eerst voor de elf actoren die over het algemeen als belanghebbende worden beschouwd, onderzocht worden wat hun rol binnen de gehele crematoriumsector is. Het doel hiervan is om inzicht te krijgen in de crematoriumbranche, zodat de onderzoeker bij de interviews voorbereid is en weet wat er speelt. Vervolgens wordt op basis van de gevonden data bepaald of de belanghebbenden ook directe belanghebbenden zijn. Deze aannames zullen dan aan de praktijk getoetst worden, dit wordt uitgebreider besproken in de volgende paragraaf.

Bij de PESTEL-analyse zijn de ontwikkelingen in de maatschappij de eenheden van onderzoek. Door middel van deskresearch worden algemene trends en ontwikkelingen in de maatschappij geanalyseerd, op basis daarvan kan beargumenteerd worden welke trends en ontwikkelingen de crematoriumsector kunnen beïnvloeden en hoe zij de sector beïnvloeden.

##### *Onderzoeksprocedure*

Het doel van de deskresearch is om een beeld te krijgen van de huidige crematoriumsector, hierbij is het dus belangrijk dat actuele informatie wordt gebruikt. Internet is een goed medium om de juiste informatie te vinden, gezien het grote aanbod van informatie en de lage drempel om informatie op het



internet te zetten. Wel moet hierbij goed de betrouwbaarheid van de bronnen in de gaten gehouden worden, aandachtspunten hierbij zijn de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid, geloofwaardigheid en het draagvlak van de internetsite. Ook moet afgevraagd worden wie de informatie op internet geplaatst heeft en wat diegene daar voor doel bij had (Betrouwbaarheid van Bronnen, 2012).

Nadat een zo compleet mogelijk beeld geschetst is van de rol van de belanghebbenden in de crematoriumbranche over het algemeen, wordt beredeneerd wat de rol van de belanghebbenden is in relatie tot een crematorium in Hardenberg. Hiermee wordt een eerste inschatting gemaakt van de directe belanghebbenden.

### 3.3 Interviews

In deze paragraaf worden de keuze voor interviews als methodologie, de eenheden van onderzoek en de onderzoeksprocedure besproken.

#### *Keuze methodologie*

Door middel van deskresearch kan een eerste beeld geschetst worden van de omgeving op meso- en macro niveau. Het zal echter blijken dat niet alle benodigde informatie beschikbaar is via algemene bronnen, of dat de betrouwbaarheid en volledigheid van de informatie twijfelachtig is. De ontbrekende informatie zal via interviews verzameld worden. Het houden van interviews is in dit geval een geschikte vorm van dataverzameling, omdat er aanvullende informatie nodig is waarover een beperkt aantal mensen beschikt. Door te selecteren op specifieke eigenschappen en ervaring kunnen de mensen benaderd worden voor een interview die beschikken over de informatie over de onderwerpen die na het deskresearch nog onvolledig of onzeker zijn (Kvale & Brinkmann, 2009).

#### *Eenheden van onderzoek*

De interviews zijn een uitbreiding van en controle op de beschikbare informatie over de actoren en factoren van de stakeholderanalyse en de PESTEL-analyse. Bovendien kan informatie gegenereerd worden voor de SWOT-analyse van de micro-omgeving. Om de benodigde kennis te genereren zal bij een aantal personen een interview worden afgenomen. Hieronder staat beschreven met wie een gesprek wordt gepland, waarom deze personen zijn gekozen en hoe dit bijdraagt aan de totale kennis.

Allereerst zal een gesprek gepland worden met de eigenaar van Uitvaartverzorging Vasse. Zijn organisatie vormt de basis voor de organisatie waarbij het crematorium gerealiseerd wordt, in een gesprek kan meer duidelijkheid verkregen worden over de organisatie zodat de SWOT-analyse kan worden gemaakt. Bovendien is deze organisatie bekend met de uitvaartbranche en kan dus meer informatie geven over de rol van de verschillende belanghebbenden. Om diezelfde reden kan voor de PESTEL-analyse ook gevraagd worden wat zijn visie is op de ontwikkelingen in de maatschappij, gerelateerd aan de uitvaartbranche.

De volgende gesprekspartners zijn Jan Tuut en Jan Smit, zij vertegenwoordigen de gemeente Hardenberg. Jan Smit is werkzaam bij de publieke dienst en Jan Tuut is hoofd interne zaken bij de gemeente Hardenberg en zal vanuit die positie informatie kunnen verschaffen die belangrijk is bij het benaderen van het aantal crematies. Zij zullen meer kunnen vertellen over sterfgevallen en de gekozen vorm van lijkbezorging in de gemeente, dit is van belang bij het benaderen van het aantal crematies in

de regio Hardenberg. Daarnaast zijn zij zelf belanghebbende van het te realiseren crematorium en kunnen zij meer informatie geven over de rol van andere belanghebbenden in Hardenberg. Ten slotte kan gevraagd worden welke ontwikkelingen zij op politiek gebied in de maatschappij verwachten, om daarmee meer informatie te genereren voor de PESTEL-analyse.

Vervolgens zullen twee crematoria elders in Nederland benaderd worden. Het doel hiervan is ten eerste om een beter beeld te krijgen van de dagelijkse gang van zaken binnen een crematorium. Bovendien kan inzicht verkregen worden in de rol van de belanghebbenden binnen een crematorium, dit kan dan vertaald worden naar de situatie in Hardenberg.

Het eerste crematorium dat geïnterviewd wordt is crematorium Nedermaas in Geleen. Zowel Geleen als Hardenberg liggen dicht bij de Duitse grens en het crematorium in Geleen speelt heel handig in op deze positie. Bij dit crematorium zijn namelijk excursies opgezet waarbij Duitsers met een bus naar het crematorium worden gebracht om dit te bekijken, het is een mogelijkheid om de sfeer te voelen en vragen te stellen. Het uiteindelijke doel van de excursies is om de bezoekers te overtuigen zich na overlijden in Geleen te laten cremieren (Duitsers naar Nederland, 2008). Tijdens het interview kan meer kennis vergaard worden over deze excursies, zodat vervolgens bepaald kan worden of iets soortgelijks ook in Hardenberg opgezet zou kunnen worden.

Verder zal ook het crematorium in Venray benaderd worden voor een gesprek. Dit crematorium is gekozen vanwege de overeenkomsten met Hardenberg wat betreft de omgeving: bij beide plaatsen ligt in de drie omliggende steden op ongeveer een half uur afstand een crematorium. Bovendien wordt het zorggebied bij beide plaatsen aan één kant beperkt vanwege de Duitse grens. Daarnaast is het crematorium in 2011 in gebruik genomen, waardoor zij dus relatief recent de stappen hebben doorlopen die nu ook voor Hardenberg doorlopen worden.

Door de gesprekken met de crematoria kan dus een beter beeld gevormd worden van de rol van de belanghebbenden en bovendien zal hier ook gevraagd worden naar wat zij verwachten aan ontwikkelingen binnen de maatschappij en binnen de crematoriumsector.

Ten slotte zal een projectbegeleider van nieuwbouw van een landelijke organisatie benaderd worden. Door de ervaring in het opstartproces zal hij aan kunnen geven welke partijen in deze fase een rol spelen, wat een goede aanvulling is op de stakeholderanalyse. Bovendien kan gevraagd worden naar de manier waarop zij haalbaarheid toetsen en kan de praktijkervaring gebruikt worden om de laatste vragen die na de andere interviews nog openstaan in te vullen. Ten slotte zal gevraagd worden naar zijn visie op de ontwikkelingen binnen de maatschappij, gerelateerd aan de crematoriumbranche.

### *Onderzoeksprocedure - dataverzameling*

De interviews worden persoonlijk afgenomen in plaats van telefonisch en de interviews zullen in de (organisatie-)omgeving van de geïnterviewde plaatsvinden. Bij het afnemen van de interviews is het van belang dat de onderzoeker objectief is, dit wordt uitgebreider besproken onder betrouwbaarheid en validiteit. Bij het interpreteren van gegevens en de toepassing ervan op de situatie in Hardenberg moeten de factoren die de gegevens beïnvloeden vergeleken worden met de aanwezigheid van die factoren in Hardenberg. Op deze manier kan geconcludeerd worden waarom bepaalde effecten ook in Hardenberg aanwezig zullen zijn en andere juist niet.

### *Onderzoeksprocedure - Betrouwbaarheid en validiteit*

De betrouwbaarheid van een onderzoek geeft aan of herhaling van het onderzoek door een andere onderzoeker op een ander moment tot dezelfde resultaten leidt. Oftewel, leidt een andere setting tot andere antwoorden (Kvale & Brinkmann, 2009).

De betrouwbaarheid wordt in dit onderzoek zo groot mogelijk gehouden door kennis over eenzelfde onderwerp bij meerdere actoren te vergaren. Hierdoor kan gecontroleerd worden of de gegeven antwoorden consistent zijn en zo niet waar het verschil door veroorzaakt wordt. Bovendien wordt gevraagd om antwoorden met feiten en voorbeelden te onderbouwen. Hierdoor kan nagegaan worden in hoeverre iets algemeen geldt en in welke mate een antwoord afhankelijk is van een bepaalde situatie die dag zoals het humeur van de geïnterviewde (Betrouwbaarheid van bronnen, 2012).

Met de validiteit van een onderzoek wordt bedoeld of er wel daadwerkelijk gemeten wordt wat met het onderzoek gemeten zou moeten worden (Kvale & Brinkmann, 2009). Hierbij zijn verschillende soorten validiteit te onderscheiden.

De interne validiteit richt zich op de geldigheid van redeneren in een onderzoek en voorkomt dat gevonden resultaten niet toe te schrijven zijn aan ongeldige redeneringen (Kvale & Brinkmann, 2009). Voordat conclusies getrokken worden of verbanden wordt vastgesteld, zal dan ook gezocht worden naar bevestiging in praktijk, data en literatuur. De interviews zijn niet alleen een informatiebron, het is ook een manier om een persoonlijk band op te bouwen. Als deze band tijdens het interview gecreëerd is, kan hier gebruik van worden gemaakt door interpretaties en redeneringen bij de juiste persoon te verifiëren. Zo wordt de geldigheid van het onderzoek beschermd.

De externe validiteit van een onderzoek gaat over de generaliseerbaarheid van dat onderzoek, dus of gevonden resultaten ook toepasbaar zijn in andere situaties (Kvale & Brinkmann, 2009). Het onderzoek richt zich specifiek op de regio Hardenberg, waardoor aandacht wordt besteed aan factoren en invloeden in deze omgeving. Aangezien dit per omgeving anders zal zijn, kunnen de resultaten niet zomaar toegepast worden op andere situaties. Om de generaliseerbaarheid toch zo groot mogelijk te houden, zullen de specifieke factoren en daaraan verbonden conclusies uitgebreid opgenomen worden, zodat vergeleken kan worden in welke mate een andere situatie overeenkomt met die in Hardenberg. Op basis daarvan kan dan bepaald worden welke conclusies ook in die andere situatie gelden en welke misschien niet.

Om de bedreigingen van validiteit zoveel mogelijk uit te sluiten, moet de onderzoeker vrij zijn van aannames, subjectiviteit of sturing, dit geldt zowel voor het formuleren van de vragen, het stellen van de vragen, de reactie op de antwoorden en het interpreteren van de antwoorden tijdens de analyse. Daarnaast wordt om verheldering gevraagd als er antwoorden worden gegeven die niet volledig of specifiek zijn, of wordt toelichting gegeven als blijkt dat de geïnterviewde de vraag niet snapt. Om te verifiëren of de onderzoeker de geïnterviewde goed begrepen heeft, zal tijdens het gesprek het antwoord op een vraag samengevat worden zodat de geïnterviewde aan geven of dit inderdaad verwoord wat hij wilde zeggen (Kvale & Brinkmann, 2009). Ten slotte zal er bij de antwoorden ook doorgevraagd worden of aangespoord worden meer te vertellen. Niet om meer informatie uit een geïnterviewde te persen, maar door middel van neutrale vragen de geïnterviewde aansporen alles te

vertellen wat hij weet.

Doordat de interviews persoonlijk worden afgenomen, is het van belang extra aandacht te besteden aan het minimaliseren van de invloed op de geïnterviewde. Persoonlijke interviews geven echter wel meer mogelijkheden voor opheldering en doorvragen.

### **3.4 Telefonische gesprekken**

Door de data van deskresearch en de interviews te combineren, kunnen de SWOT-analyse, de stakeholderanalyse en de PESTEL-analyse ingevuld worden. Daarnaast worden gegevens over de gemeente gecombineerd met gegevens over andere plaatsen om zo een uitspraak te doen over het aantal mensen in regio Hardenberg dat gecremeerd wil worden. Om deze benadering van het aantal crematies te controleren, zal een peiling gedaan worden onder de mensen van Hardenberg. Het doel hiervan is om na te gaan hoe het onderwerp cremeren leeft in deze samenleving.

#### ***Keuze methodologie***

Om de mening van Hardenbergers te peilen, zullen telefonische gesprekken gevoerd worden. Bij deze keuze is de relevantie van kwantitatieve informatie afgewogen tegen kwalitatieve informatie. Het voordeel van zoveel mogelijk informatie, is dat je de betrouwbaarheid van de uitspraak kan vergroten: uitschieters naar boven worden dan gecompenseerd met uitschieters naar beneden. Het lastige is echter dat er niet een bepaald aantal factoren aangewezen kan worden die bepalen of iemand gecremeerd of begraven wil worden, dit is per persoon verschillend. Bovendien is het belangrijk om de doorslaggevende factor in deze keuze te vinden, als men kan kiezen uit rijtje van mogelijk factoren is de kans groot dat er een bijstaat die inderdaad de keuze beïnvloedt maar niet de kern van de reden is. Gesloten vragen kunnen daarom leiden tot een vertekend beeld, aangezien de factor die doorslaggevend is niet genoemd staat en ook niet door de respondent aangedragen zal worden omdat er al een bevredigend antwoord tussenstaat. Een andere optie is schriftelijke open vragen, maar hierbij is het lastig de antwoorden op de juiste manier te interpreteren en bovendien ontbreekt de mogelijkheid om door te vragen.

Uiteindelijk is er dan ook voor gekozen om telefonisch een aantal gesprekken te voeren met mensen uit Hardenberg om de mening over cremeren te peilen. Het nadeel is dat dit tijdsintensiever is, waardoor minder mensen benaderd kunnen worden. Dit weegt echter niet op tegen het voordeel dat er nu een betrouwbaarder en compleet beeld kan worden gevormd van een aantal mensen uit de regio Hardenberg (Bickman, 2009). De gegevens die nu door kwalitatief onderzoek verzameld worden, kunnen bij vervolgonderzoek gebruikt worden om een kwantitatief onderzoek samen te stellen.

#### ***Eenheden van onderzoek***

Zoals in hoofdstuk 1 is uitgelegd, wordt verwacht dat de visie op cremeren verbonden is aan de tijd waarin iemand is opgegroeid. Hierbij is de op basis van historische gebeurtenissen in verschillende generaties verdeeld, waarbij ook uitgelegd is wat de verwachte betekenis van religie is per generatie. Om een beeld te krijgen hoe religie en generatie in de gemeente Hardenberg de mening over cremeren beïnvloeden, zullen per generatie zes mensen uit Hardenberg gebeld worden. Hierbij wordt directe informatie gevraagd over hoe zij zelf tegenover cremeren of begraven staan en wordt daarnaast ook indirecte informatie gevraagd over leeftijdsgenoten en oudere/jongere generaties.

Aangezien het lastig is om als buitenstaander in Hardenberg mensen te benaderen, worden de

respondenten via het netwerk van de opdrachtgeefster van dit onderzoek gezocht. Gezien de kans dat iemand niet bereikbaar is of niet mee wil werken, is gevraagd om de gegevens van tien Hardenbergers per generatie om de kans op zes respondenten te vergroten. Daarnaast is gevraagd om niet te selecteren op overige eigenschappen, zodat een goede verdeling ontstaat onder de respondenten voor bijvoorbeeld, geslacht, opleiding en geloof. Het nadeel van het selecteren van alle respondenten uit het netwerk van één persoon, is de kans op samenhang tussen de meningen (Bickman, 2009). Meestal is binnen omgangsgroepen een zekere overeenkomst te zien in visie, mensen vinden het namelijk fijn om te gaan met mensen die hetzelfde denken en bovendien vind er interactie plaats, waardoor meningen steeds meer op elkaar gaan lijken. Gezien het feit dat de opdrachtgeefster positief is over cremieren, zou het dus zo kunnen zijn dat mensen in haar netwerk ook positiever tegenover cremieren staan. Naast de inwoners uit verschillende generaties, zullen ook mensen die centraal staan in de drie grootste religieuze gemeenschappen van Hardenberg benaderd worden. Hierdoor kan nagegaan worden of de aanname dat religie de mening over cremieren beïnvloedt gegrond is of niet. De drie grootste religieuze gemeenschappen in deze regio zijn de Protestantse Kerk, de Gereformeerde vrijgemaakte Kerk en de Rooms-Katholieke kerk. Binnen deze gemeenschappen zullen de volgende personen benaderd worden: Piet Langbroek (predikant Protestantse Kerk), dhr. Keimpe (Gereformeerde vrijgemaakte Kerk) en Jose Terhorst (bestuur Katholieke Kerk).

### *Onderzoeksprocedure*

Per generatie zijn via de opdrachtgeefster de gegevens van tien mensen verzameld, deze worden eerst gevraagd of het goed is dat ze benaderd worden voor een onderzoek. Bovendien zal de opdrachtgeefster, afkomstig uit Hardenberg, zelf uitleggen waarvoor het onderzoek is. Het doel hiervan is om de kans te vergroten dat mensen meewerken en daarnaast ook om open, eerlijke en volledige antwoorden te verkrijgen. Het is namelijk een onderwerp waar niet iedereen graag over praat. Om de validiteit te waarborgen, zal steeds per generatie één persoon gebeld worden, waarna iemand uit een volgende generatie gebeld wordt. Door het voeren van de gesprekken kunnen de vragen namelijk veranderen door inzichten verkregen in eerdere gesprekken. Daarnaast zullen de eerste gesprekken misschien nog wat aftastend zijn, waardoor in latere gesprekken de situatie beter aangevoeld kan worden en ook beter wordt doorgevraagd. Door steeds iemand uit een andere generatie te bellen, wordt dit leerproces gelijk verdeeld over alle generaties (Kvale & Brinkmann, 2009).

### **3.5 Ethische overwegingen**

Deze paragraaf beschrijft een aantal ethische aandachtspunten die een rol spelen in dit onderzoek. Er wordt in het bijzonder aandacht besteed aan ethische overwegingen bij het houden van interviews.

Bij sociaalwetenschappelijk onderzoek worden de investeringen in het onderzoek en de last die deelnemers eventueel ondervinden afgewogen tegen de toegevoegde waarde van de uitkomst van het onderzoek (Bickman, 2009). De interviews bestaan niet uit persoonlijke of gevoelige vragen, maar zijn gericht op het winnen van algemene informatie in een specifieke omgeving. Bovendien kan de uitkomst van het onderzoek voor de geïnterviewden alleen voordelen opleveren en in ieder geval geen directe nadelen. Voor het crematorium in Geleen zal het onderzoek waarschijnlijk geen voordelen bieden, maar ook geen nadelen.

Bovendien is het doel van sociaal-wetenschappelijk onderzoek om zowel een bijdrage te leveren aan de maatschappij als aan de wetenschap. Dit onderzoek draagt bij aan de maatschappij door aan de behoefte tot cremieren in Hardenberg te voldoen indien er aangetoond kan worden dat er behoefte is. Verder levert het een wetenschappelijk bijdrage door onderzoek te doen naar een markt waarover nauwelijks informatie beschikbaar is.

Om het uitvoeren van het onderzoek op een ethische wijze te doen, zijn een aantal specifieke ethische aandachtspunten te benoemen voor het houden van interviews. Zo is het allereerst belangrijk om de geïnterviewde op de hoogte te stellen van het doel van het interview en het bijbehorende onderzoek. Het afnemen van een interview zal dan ook beginnen met een introductie waarin het doel van het onderzoek wordt uitgelegd. Vervolgens wordt verteld wat het doel van dat interview is en hoe het interview is opgebouwd. Daarnaast is het belangrijk dat informatie die voor een persoon of organisatie vertrouwelijk is niet publiekelijk wordt verspreid, er zal dan ook gevraagd worden of de geven informatie gepubliceerd mag worden. En ten slotte is terugkoppeling met de geïnterviewde belangrijk. Hierdoor wordt de persoon in staat gesteld om te controleren of de informatie op de juiste manier is geïnterpreteerd en is de geïnterviewde op de hoogte van het resultaat van het onderzoek (Kvale & Brinkmann, 2009).

Deze richtlijnen gelden in grote lijnen ook voor de mensen uit de regio Hardenberg die gebeld worden voor de telefonische gesprekken. Kort gezegd moet daarbij aandacht zijn voor de introductie van het gesprek, waarbij ook wordt uitgelegd dat de resultaten anoniem in het verslag worden opgenomen. Het vragen van toestemming aan mensen of ze gebeld mogen worden voor dit onderzoek, heeft gevolgen voor een ethische kwestie. De respondenten zijn daardoor voorbereid op het onderwerp van gesprek, waardoor een moeilijk onderwerp als de dood toch open besproken kan worden. Ten slotte zal aangegeven worden wat er met de resultaten gebeurt en waar zij dit terug kunnen vinden.

### 3.6 Conclusie

In dit hoofdstuk is de methodologie beschreven. Hieronder is per onderzoeksgebied kort opgesomd welke informatie via welke methodologie verkregen wordt.

- *Benadering aantallen*  
Deskresearch: algemene cijfers over cremieren  
Interviews: aanvullen met gegevens uit regio Hardenberg  
Telefonische gesprekken: aanvullen met mening inwoners
- *Micro-omgeving (SWOT)*  
Deskresearch: inschatting van SWOT  
Interviews: controleren inschatting en aanvulling SWOT door Vasse
- *Meso-omgeving (stakeholders)*  
Deskresearch: beeld vormen rol algemene belanghebbenden in crematoriumbranche  
Interviews: controleren en aanvullen algemene en directe belanghebbenden en hun invloed bepalen
- *Macro-omgeving (PESTEL)*

Deskresearch: algemene ontwikkelingen in maatschappij constateren en relateren aan crematoriumbranche

Interviews: visie op ontwikkelingen vragen en eigen voorspelling controleren

Telefonische gesprekken: verwachting in ontwikkeling mening over cremeren

In het volgende hoofdstuk worden per methodologie de toepasselijke onderzoeksgebieden behandeld, waarbij de resultaten van het onderzoek zijn opgenomen en deze worden geïnterpreteerd.

## 4. Analyse van gegevens

In het vorige hoofdstuk is beschreven op welke manier de informatie verzameld wordt die nodig is om de onderzoeksvraag te beantwoorden. In dit hoofdstuk worden de verschillende onderzoeksstappen één voor één uitgevoerd, de onderzoeksgebieden die bij een bepaalde methodologie horen, zullen daarbij worden uitgewerkt.

### 4.1 Data uit deskresearch

Door middel van deskresearch wordt de huidige informatie van beschikbare bronnen geraadpleegd, waardoor een eerste beeld gevormd kan worden van het aantal crematies en de omgeving van het crematorium.

#### *Benadering aantal crematies*

Het landelijke crematiepercentage ligt in 2011 op 58.43% (Aantallen, z.d.). Het sterftcijfer van gemeente Hardenberg in dat jaar bedroeg 447, op basis waarvan verwacht zou worden dat 261 bewoners van de gemeente Hardenberg zich hebben laten cremieren.

Er zijn echter een aantal factoren die dit aantal crematies zullen beïnvloeden. De eerste factor die hierbij benoemd kan worden is de ligging in het randgebied van de Bijbelgordel. De Bijbelgordel is een geografisch gebied in Nederland waar de ontzuiling in tegenstelling tot rest van Nederland niet inzetten in de jaren zestig en zeventig. Hierdoor spelen de religieuze normen en waarden daar nog steeds een grote rol in het dagelijks leven. Een van die normen is dat men na overlijden moet worden begraven wat dus zou betekenen dat het crematiepercentage lager ligt dan het landelijk gemiddelde (Dutch Bible Belt, 2007). Hardenberg ligt aan de rand van dit gebied, hierdoor moet rekening gehouden worden met de mogelijkheid dat geloof in de regio Hardenberg het aantal te verwachten crematies beïnvloed. Hoe groot de invloed van geloof is, is niet bekend.

Aan de andere kant wordt het verwachte aantal crematies verhoogd door mensen die niet in gemeente Hardenberg wonen, maar in omliggende gemeenten. Voor een aantal van deze mensen zal gelden dat Hardenberg dichterbij is dan een ander nabijgelegen crematorium.

Om een gefundeerde uitspraak te kunnen doen over het jaarlijkse aantal crematies in een crematorium in Hardenberg is meer informatie nodig, dit zal verkregen worden via interviews met de gemeente en de lokale uitvaartondernemer. Daarnaast zullen de interviews en telefonische gesprekken meer inzicht geven in de factoren die van invloed zijn op de keuze van een crematorium.

#### *Micro-omgeving – SWOT-analyse*

De SWOT-analyse wordt toegepast op het plan zoals beschreven is in hoofdstuk 1: het realiseren van de mogelijkheid tot cremieren in het uitvaartcentrum van Uitvaartverzorging Vasse.

Sterktes

- Er kan gebruik worden gemaakt van de kennis en ervaring van de huidige werknemers aangezien zij nu ook de uitvaarten van crematies verzorgen. Er zal alleen extra personeel aangenomen hoeven te worden met kennis over het technische deel van een crematie.



- Bovendien betekent dit dat de huidige voorzieningen zoals de rouwkamer en de koffiekamer intensiever gebruikt zullen worden, waardoor de investering eerder is terugverdiend.

#### Zwakte

- Uitvaartverzorging Vasse heeft veel ervaring op het gebied van uitvaarten en zoals onder sterktes vernoemd beschikken zij over de kennis van het organiseren van een uitvaart voor zowel begraven als cremeren. Zij hebben echter geen kennis van regelen van het technische crematieproces, omdat dit door de crematoria wordt gedaan. Als er crematiemogelijkheden in Hardenberg gerealiseerd worden, zal dan ook personeel met die kennis aangenomen moeten worden of moeten worden geïnvesteerd in scholing van huidig personeel.

#### Kansen

- De locatie maakt het gezien de ruimte en het bestemmingsplan mogelijk om er een crematorium bij te bouwen.
- Voor omliggende crematoria moet meer dan een half uur gereden worden, zeker voor ouderen of gezinnen met kleine kinderen uit Hardenberg heeft het toegevoegde waarde als een crematie dichterbij plaats kan vinden. Het is voor hen in de huidige situatie niet altijd mogelijk om een uitvaart bij te wonen, omdat het voor hen niet te bereizen valt.

#### Bedreiging

- Een crematorium is zeer afhankelijk van de omgeving: ten eerste van de sterftcijfers, daarnaast van de locatie van de overledenen en verder ook van de voorkeur van de overledenen of nabestaanden voor de vorm van de uitvaart. Zeker in een gebied als Hardenberg waar nu nog veel begraven wordt, is het moeilijk om in te schatten hoe dit zal veranderen als er voor cremeren niet meer gereisd hoeft te worden. Er kan dus wel een verwachting geformuleerd worden van het aantal crematies, maar omdat niet vastgesteld kan worden wat de verhouding in cremeren en begraven in deze regio wordt, blijft er een zekere mate van onzekerheid.

#### *Meso-omgeving – Stakeholderanalyse*

Via literatuur en internet wordt er informatie gezocht over de stakeholders om een eerste beeld te kunnen vormen. Op basis van deze eerste informatie kan vastgesteld worden welke informatie nog ontbreekt, zodat hier bij de volgende stap in de praktijk onderzoek naar gedaan kan worden.

Werknemers: De werknemers die een rol spelen zijn in dit geval degenen die momenteel werkzaam zijn bij Uitvaartverzorging Vasse. Als het crematorium gerealiseerd wordt, zullen zij een aantal veranderingen bemerken en het is de vraag hoe zij hier op reageren. Een dienstverlenende organisatie als Vasse is afhankelijk van haar personeel, waardoor het personeel ook veel invloed heeft op de organisatie (Daft, 2000). Het is echter niet te verwachten dat de werknemers negatief tegenover het crematorium zullen staan. Zij verzorgen in de huidige situatie immers ook uitvaarten voor een crematie bij een omliggend crematorium, het zou juist voordelen voor hen kunnen hebben als die crematie in hun eigen faciliteit plaats kan vinden.

Deze verwachting van de houding van personeel zal echter nog aan de praktijk getoetst moeten worden.

Klanten: Degenen die de keuze maken om de service van het verzorgen van een uitvaart bij een bepaalde organisatie in te kopen zijn over het algemeen de nabestaanden: zij benaderen een uitvaartondernemer en worden dan ook als klant beschouwd. Uitvaartverzorging Vasse heeft invloed op de relatie met klant door de mogelijkheid een aanvraag te weigeren. Daarnaast wordt er door beide partijen invloed uitgeoefend op de andere partij bij het regelen van een uitvaart. Klanten worden dus gerekend tot directe belanghebbenden.

Er is echter nader onderzoek benodigd om een uitspraak te kunnen doen over de soort relatie die klanten hebben met Vasse.

Vak- en brancheverenigingen: Binnen de crematoriumsector zijn drie vak- en brancheverenigingen aan te wijzen met elk hun eigen focus. Ten eerste is er de Branchevereniging voor gecertificeerde uitvaartondernemers, oftewel de BGNU. Om een betrouwbaar imago te creëren is het Keurmerk Uitvaartzorg een vereiste voor lidmaatschap en het bestuur van BGNU is onderdeel van de Stichting Keurmerk Uitvaartzorg die dit keurmerk verstrekt. Het doel van het keurmerk is het maken van heldere afspraken over de uitvoering van de uitvaart, een inzichtelijke kostenbegroting, bekwaam personeel en doelmatige klachtenafhandeling (BGNU, z.d.).

Een andere vereniging in deze branche is de LVC dat staat voor Landelijke Vereniging van Crematoria. Het is een vereniging waarbij alle Nederlandse crematoria zijn aangesloten. Het verzorgt contact met de media, is betrokken bij wetenschappelijk onderzoek en is aangesloten bij Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Dit houdt in dat consumenten die het er met een klacht niet met het crematorium uit kunnen komen, hulp kunnen vragen bij een Ombudsman (Uitvaart, z.d.).

Ten slotte is er nog de ABCON-PRO; de Alliantie Begrafenis en Crematie Ondernemers Nederland. Zij richt zich op lokale, onafhankelijk en zelfstandige familiebedrijven, freelancers en zelfstandigen zonder personeel (Abcon-pro, z.d.). Uitvaartverzorging Vasse is dan wel een familiebedrijf, maar het plan is om het crematorium onder een landelijke vereniging te scharen. Omdat dit crematorium dan buiten de doelgroep van ABCON-PRO zal vallen, wordt deze organisatie niet meegenomen in het verdere onderzoek.

De aanwezigheid van vak- en brancheverenigingen is nu vastgesteld, maar het is onbekend hoe de relatie is tussen een crematorium en deze verenigingen en de mate waarin invloed wordt uitgeoefend. Hier is dan ook verder onderzoek voor nodig.

Aandeelhouders: Er is geen informatie bekend over aandelen of aandeelhouders van lokale vestigingen van landelijke organisaties in de crematoriumbranche, wel is het waarschijnlijk dat er in geval van aandeelhouders bijvoorbeeld vergaderingen met deze aandeelhouders zijn waarbij invloed uitgeoefend kan worden. Er is dus verder onderzoek nodig om de situatie van aandeelhouders in crematoria vast te stellen en te bepalen in hoeverre hier invloed op uitgeoefend kan worden.

Gemeenschappen: Een gemeenschap in de zin van belanghebbende kan uitgelegd worden als 'de persoonlijke verbondenheid, de innerlijke verhouding tussen mensen onderling' (Van Dale, 1992). Het in kaart brengen van alle gemeenschappen is een onderzoek op zich. De gemeenschappen bestaan namelijk niet alleen uit de gemeenschappen die op papier vaststaan, zoals geloofsgemeenschappen, sportclubs en wijkvereniging, maar ook uit informele gemeenschappen die niet zijn vastgelegd. Voorbeelden hiervan zijn buurtbewoners, zonder buurtvereniging.

In de uitslagen van de politieke verkiezingen is gereflecteerd hoe alle gemeenschappen samen in Hardenberg over bepaalde zaken denken en wat het verloop hiervan is. In bijlage 3 zijn de uitslagen van de Tweedekamerverkiezingen van de Gemeente Hardenberg opgenomen tot 1998. In dit geval wordt aandacht besteed aan de stemmen die partijen met een religieuze grondslag is, zodat een verwachting uitgesproken kan worden over de rol van de religieuze gemeenschap. In de uitslagen is te zien dat het CDA bij de verkiezingen van 1998 iets meer dan 30% van de stemmen kreeg, hierna is ieder jaar een daling te zien tot uiteindelijk 6,6% in 2012.

Andere partijen met een religieuze grondslag waarop in Hardenberg gestemd wordt zijn de SGP en de CU. De SGP had in 1998 0,4% van de stemmen wat door de jaren lichtelijk schommelt tot 0,9% in 2012 en het percentage van de CU schommelt van 4,7% in 2002 tot 2,7% in 2012. Beide partijen krijgen dus een klein aandeel van de stemmen en gezien de daling van het CDA wordt aangenomen dat de religieuze gemeenschap geen centrale rol speelt en dat de invloed van deze gemeenschappen afneemt.

Hiervoor is echter nader onderzoek nodig en bovendien zal informatie verzameld worden over de rol van andere gemeenschappen. Om dit onderzoek overzichtelijk te houden zal door middel van verder onderzoek gericht gevraagd worden naar gemeenschappen die geactiveerd kunnen worden als er een crematorium zou worden gerealiseerd en de mate waarin een crematorium invloed heeft op de relatie met deze gemeenschappen.

Leveranciers: De invloed van een organisatie op een leverancier is afhankelijk van het soort product dat geleverd wordt. Een leverancier van specifieke producten die om een grote investering vragen en niet vaak worden aangeschaft heeft meer invloed dan een leverancier van dagelijkse goederen waarbij nauwelijks wordt nagedacht over de aanschaf ervan (Daft, 2000).

Dit zal ook van toepassing zijn op de relatie van het crematorium met haar leveranciers. Bij grote aankopen zoals de oven en filterinstallatie wordt er een andere relatie opgebouwd met de leverancier, dan met de leverancier van dagelijkse producten zoals koffie en kantoorartikelen die relatief eenvoudig vervangbaar is. Een product als een oven zal op order geproduceerd worden, hierbij zal de aankoper veel contact hebben met de leverancier op de specificaties van de oven. Het crematorium heeft dus een bepaalde mate van invloed op deze leverancier en de leverancier ook op het crematorium. Daarnaast zijn er de regionale leveranciers voor dagelijkse goederen, binnen deze relatie zal op een andere manier invloed uitgeoefend worden. Aan de ene kant heeft deze leverancier minder invloed vanwege het algemene en eenvoudig vervangbare product dat geleverd wordt. Aan de andere kant zal deze leverancier regelmatig bij het crematorium zijn voor de levering van de goederen, waardoor er regelmatig direct contact tussen het crematorium en de leverancier is. Doordat hierdoor een band kan ontstaan tussen leverancier en crematorium, kan de leverancier door die persoonlijke band toch invloed

hebben op het crematorium. Wel is te verwachten dat deze invloed kleiner is: als er sterk tegenstrijdige belangen zijn, is het voor het crematorium ook een optie om toch van leverancier te wisselen. Hoewel het crematorium misschien minder intensief contact met de leverancier heeft over de invulling van deze producten, kan er op kleinere en vervangbare leveranciers wel meer invloed uitgeoefend worden.

De leveranciers kunnen dus als directe belanghebbende van het crematorium worden beschouwd. Deze verwachting zal getoetst worden aan de praktijk, waarbij ook aandacht is voor het soort relatie tussen leveranciers en een crematorium.

Overheden: De overheidsinstantie waarmee het crematorium een directe band zal krijgen is Gemeente Hardenberg. Door middel van de website van gemeente Hardenberg kan een eerste indruk gevormd worden van de visie van de gemeente over ondernemerschap. Er staan bijvoorbeeld diverse organisaties en initiatieven vermeld die ondernemerschap ondersteunen, daarnaast geeft de gemeente in het volgende citaat een duidelijke visie: “De gemeente Hardenberg biedt ondernemers volop de ruimte en wil het ondernemers zo gemakkelijk mogelijk maken om zich bezig te houden met het ondernemen. Daarom denkt de gemeente graag met de ondernemers mee.” (Ruimte om te Ondernemen, 2011). Deze proactieve houding komt doordat nieuwe organisaties nieuwe faciliteiten en werkgelegenheid voor de regio creëren. Dit is ook het geval als het crematorium wordt gerealiseerd. Bovendien is de beoogde locatie voor het crematorium wat betreft bestemmingsplan al geschikt voor een crematorium, hierdoor heeft de gemeente aanzienlijk minder invloed dan wanneer het bestemmingsplan aangepast zou moeten worden.

Het is dus waarschijnlijk dat Gemeente Hardenberg positief tegenover het initiatief van een crematorium zal staan. Om hier uitsluitel over te kunnen geven, zal de visie van de gemeente in de praktijk getoetst moeten worden.

Sociale en politieke actiegroepen: Literatuur en internet noemen geen sociale of politieke actiegroepen op dit gebied. Er zijn wel groepen die tegen cremeren zijn, maar zij ondernemen geen actie om dit tegen te gaan. De verwachting is dan ook dat er geen sociale- en politieke actiegroepen als belanghebbende aan te wijzen zijn en dus ook niet als directe belanghebbende. Nader onderzoek zal hier echter uitsluitel over moeten geven.

Vakbonden: Een vakbond onderhandelt namens de leden met de werkgever, of daarvoor aangewezen partij, over de collectieve arbeidsvoorwaarden. Ook de werkomstandigheden en rechten en plichten van de werknemer kunnen tot deze onderhandelingen behoren. Daarnaast treedt een vakbond op als belangenbehartiger van haar leden, kan ze bijstand en advies geven en verdedigt ze in het algemeen de geldende maatschappelijke waarden en normen ten aanzien van mens en arbeid (Vakbonden, 2006).

Als een van de grootste uitvaartorganisaties heeft DELA haar lidmaatschap bij vakbond CNV opgezegd. Momenteel zijn er namelijk twee cao's met betrekking tot werken in de crematoriumsector; een cao voor crematoria en een cao voor pers medewerkers in de uitvaartzorg. De reden dat DELA haar lidmaatschap heeft opgezegd is dat zij één cao wil voor de gehele uitvaartbranche (Geen cao DELA,

2011). Naar aanleiding van deze gebeurtenis kan de invloed van vakbonden in twijfel getrokken worden; blijkbaar is het ook mogelijk om zonder aansluiting bij een vakbond actief te zijn in de uitvaartbranche.

De invloed van vakbonden lijkt dus beperkt, maar het is nu nog niet duidelijk in welke mate een enkele vestiging van een crematorium invloed heeft op de vakbonden. Dit zal moeten blijken uit verder onderzoek.

Concurrenten: De keuze voor een bepaald crematorium is vaak plaatsgebonden; de crematie is meestal in een nabijgelegen crematorium vanwege praktische redenen. Hierdoor is de concurrentie van een crematorium beperkt, aangezien meestal alleen omliggende crematoria een alternatief zouden kunnen zijn. Rondom Hardenberg liggen crematoria in Zwolle, Meppel, Emmen en Almelo. De overledenen die op de raakvlakken wonen van de adherentiegebieden van twee crematoria zullen waarschijnlijk een van deze twee crematoria kiezen. Als concullega's zullen de crematoria in een regio een bepaalde relatie hebben.

Er is echter nader onderzoek nodig om vast te kunnen stellen hoe deze relatie eruit ziet en hoeveel invloed nabijgelegen crematoria op elkaar hebben.

Media: Landelijke en algemene media operen vrij onafhankelijk van een lokaal crematorium als Hardenberg: als het crematorium onderwerp van gesprek wordt, krijgt ze niet de kans om het bericht van deze media te verifiëren. Wel is het denkbaar dat het crematorium enigszins invloed uit kan oefenen op lokale media zoals De Toren en De Stentor.

Om een betrouwbaar beeld te krijgen van de relatie van een crematorium met de media en de invloed op deze relatie zal navraag gedaan moeten worden.

In tabel 3 is de huidige stand van beschikbare informatie uiteengezet. Per belanghebbende is de status van de informatie over de vier factoren van het model van Savage et al (1991) toegepast. Dit betekent dat voor de factor middelen onderzocht wordt of de belanghebbende al dan niet beschikt over middelen die essentieel zijn voor de organisatie. Dit heeft gevolgen voor de mate waarin wordt verwacht dat een belanghebbende zich dreigend of samenwerkend op zal stellen ten opzichte van het crematorium. De uitgebreide uiteenzetting van de criteria per factor en de gevolgen voor de relatie met de belanghebbende is opgenomen in bijlage 2.

Om te illustreren hoe de tabel tot stand gekomen is, wordt hier uitgewerkt hoe de status voor de factor middelen bij twee belanghebbenden is vastgesteld. Op basis van de informatie uit het deskresearch, zoals geschetst in bovenstaande stakeholderanalyse, wordt vastgesteld of de informatie over de factoren per stakeholder volledig lijkt te zijn, of deze gecontroleerd dient te worden of dat de informatie vooral aangevuld moet worden. In de stakeholderanalyse is beschreven dat Uitvaartverzorging Vasse een dienstverlenende organisatie is, waardoor zij afhankelijk is van haar personeel: zij beschikken over de kennis en ervaring die essentieel is bij het verzorgen van een uitvaart. Er wordt dan ook verwacht dat de werknemers beschikken over middelen die essentieel zijn voor de organisatie. Omdat echter niet vastgesteld kan worden of deze algemene beredenering ook geldt voor deze specifieke organisatie, zal tijdens het interview met Roel Vasse nagevraagd worden welke middelen binnen de organisatie als

essentieel worden beschouwd en wat de rol van de werknemers daarin is.

Bij de vakverenigingen staat in de tabel aangegeven dat er volledige informatie is wat betreft middelen. Dit is gebaseerd op de informatie uit het desk research waarin staat beschreven dat de functie van de vak- en brancheverenigingen ondersteunend is, zoals het verzorgen van het contact met de media. De vakverenigingen beschikken dan ook niet over de essentiële middelen van een crematorium.

Op eenzelfde manier als hierboven beschreven is voor iedere belanghebbende de status van beschikbare informatie per factor weergegeven. Het doel van deze indeling is om te weten hoeveel aandacht besteed moet worden aan de belanghebbende bij de interviews. Tevens fungeert de tabel als checklist om te controleren of uiteindelijk alle benodigde informatie verzameld is.

Hierbij moet opgemerkt worden dat de indeling in de tabel niet aangeeft óf er aandacht besteed moet worden aan die factor bij een belanghebbende, maar hoeveel aandacht hieraan besteed moet worden. Als er volledige informatie over een factor is, waardoor deze ingedeeld kan worden volgens het model van Savage et al (1991) hoeft bij het gesprek slechts gecontroleerd te worden of dit in de praktijk inderdaad zo is. Als er onvolledige of onzekere informatie is, zal er uitgebreider naar gevraagd worden.

Status informatie per stakeholder ○ = Ontbrekende informatie X = Onzekere informatie ● = Volledige informatie											
Factor	Werk-nemer	Klanten	Vakver-eniging	Aandeel-houders	Gem.-Schap	Leve-ranciers	Over-heden	Actie-groepen	Vak-bonden	Con-currenten	Media
Middelen	X	X	●	○	●	X	●	●	X	●	●
Macht	X	●	X	○	○	X	●	○	X	X	X
Initiatief	X	X	X	○	X	X	X	○	X	X	X
Coalitie	X	X	X	○	○	X	X	X	X	X	X

Tabel 3: Status van beschikbare informatie na eerste stakeholderanalyse

Pas als er volledige informatie over de belanghebbenden is, kan een compleet overzicht worden geformuleerd van alle directe belanghebbenden en kan het model van Savage et al (1991) toegepast worden. Als de ontbrekende informatie gerelateerd wordt aan degenen die geïnterviewd zullen worden, zoals uiteengezet in hoofdstuk 3, dan wordt verwacht dat zij inderdaad beschikken over de ontbrekende informatie.

### *Uitvoering PESTEL-analyse*

Op basis van literatuur en internet kunnen een aantal verwachtingen uitsproken worden over trends en ontwikkelingen van de PESTEL-factoren.

#### Politiek

In 1955 is cremeren officieel gelegitimeerd in de Nederlandse wet. Sindsdien zijn er een aantal wetswijzigingen doorgevoerd vanwege ontwikkelingen van cremeren en de toepassing door de maatschappij, waardoor sinds 1995 cremeren volgens de wet gelijk is aan begraven (Geschiedenis cremeren, z.d.). Sindsdien zijn er slechts kleine veranderingen geweest en van technische aard. Het is een sector die aardig conservatief is en waar ook niet veel in verandert, vandaar dat het niet hoog op de politieke agenda staat. De invloed van de politiek op de crematiesector is dus minimaal en het is niet te

verwachten dat dit snel veranderd.

De verwachting is dat de politiek geen merkbaar verschil maakt in het aantal crematies.

#### Economie

De huidige economische recessie heeft veel gevolgen voor de maatschappij. Het Centraal Plan Bureau verwacht dat er in ieder geval tot en met 2017 sprake is van lage economische groei en spreekt van een lichte daling van koopkracht. Dit betekent dus ook dat de huidige trend waarbij gekozen wordt voor een crematie in plaats een begrafenis vanwege kostenbesparing waarschijnlijk de komende jaren doorzet. Bovendien verwacht het CPB dat mensen ook op de langere termijn voorzichter blijven met geld en er bewuster mee omgaan (CPB, 2012).

De verwachting is dus dat het aantal crematies zal stijgen door de economische recessie.

#### Sociaal-Cultureel

De trend van vergrijzing blijft voortzetten, waarbij verwacht wordt dat in ieder geval tot 2050 het sterftecijfer toe blijft nemen. Ook het percentage crematies als onderdeel van het totale aantal uitvaarten blijft toenemen. Deze stijging heeft aan de ene kant een aantal rationele redenen, zoals de lagere kosten van cremieren en ook dat cremieren voor mensen 'beschikbaar' wordt door het stijgende aantal crematoria. Daarnaast is er ook een verandering merkbaar in waarden en normen die een rol spelen bij het kiezen van een uitvaart. Dit komt bijvoorbeeld doordat er minder waarde wordt gehecht aan religie, maar ook doordat mensen het geen fijn idee meer vinden "om onder de grond te worden gestopt" (Voorkeur voor cremieren blijft stijgen, z.d.).

De verwachting is dan ook dat de ontwikkelingen op sociaal-cultureel gebied de komende jaren voor een stijging in het aantal crematies zullen zorgen

#### Techniek

De hoge snelheid van technologische ontwikkelingen zorgt ervoor dat er wereldwijd verbindingen ontstaan tussen mensen en hun omgeving. Voorbeelden van trends die invloed hebben op de crematoriumbranche zijn de huidige mogelijkheden van dataverzameling en de hoog intelligente netwerken. Doordat met huidige computer- en analysesystemen op grote schaal informatie kan worden verzameld en verwerkt, kan ook op het gebied van cremieren meer inzicht gekregen worden en de wensen en de beleving van consumenten. Hierdoor kunnen nieuwe inzichten in uitvaarten verkregen worden en kunnen uitvaarten georganiseerd worden die beter voldoen aan de behoefte van nabestaanden. Bovendien ontstaan door de mogelijkheden van huidige netwerken nieuwe samenwerkingsverbanden.

Een voorbeeld hiervan is de samenwerking tussen het crematorium in Nedermaas en een Duitse uitvaartondernemer. Deze ondernemer organiseert excursies voor Duitsers naar het crematorium in Nedermaas, waarna een aantal van hen besluit om bij overlijden in dat crematorium gecremeerd te willen worden. Dit brengt voor hen een aantal voordelen met zich mee, waaronder de soepelere regels rondom asbewaring in Nederland. Door zich in Nederland te laten cremieren vallen Duitsers onder de Nederlandse wetgeving, waardoor zij er voor kunnen kiezen om de as mee naar huis te nemen, in tegenstelling tot Duitsland waar de as op een officieel aangewezen plaats moet worden bewaard. Ten slotte zorgen technische verbeteringen van huidige mogelijkheden. Dit leidt bijvoorbeeld tot

zuinigere apparatuur, maar ook tot de mogelijkheid van het thuis live meekijken van de uitvaartdienst. De verwachting is dat door technologie er minder waarde wordt gehecht aan de locatie van een crematorium: De samenleving staat digitaal sterk met elkaar in verbinding en organisaties in de crematoriumbranche krijgen waardevollere netwerken. Daarnaast neemt de behoefte aan een nabijgelegen crematorium misschien wel af doordat technologie het mogelijk maakt voor mensen met minder mobiliteit door de uitvaart bijvoorbeeld via een livestream op afstand te volgen.

#### Milieu

Een huidige trend in de maatschappij is milieubewustzijn. Deze trend wordt bevestigd door de stijgende overheidsuitgaven voor het klimaatbeleid en ook de milieu-investeringen van bedrijven zijn de laatste jaren verdubbeld. Dat de Nederlandse samenleving meer aandacht heeft voor het milieu zal ook gevolgen hebben voor de uitvaartbranche.

De schadelijkheid van een uitvaart wordt vooral veroorzaakt door energieverbruik, ruimtebeslag en de uitstoot van schadelijke stoffen. Deze punten in overweging nemend, zijn begraven en cremeren vergelijkbaar gezien de impact ervan op het milieu. Hierbij kan echter wel de kanttekening geplaatst worden dat het ruimtebeslag van begraven omkeerbaar is, maar het verbruik van fossiele brandstoffen bij cremeren niet.

De verwachting is dat de aandacht voor het milieu ook binnen de crematiebranche blijft groeien. Dit zal van boven op worden gelegd door strengere eisen aan ovens en filterinstallaties, maar ook van onderuit komen door het effectief gebruiken van restwarmte. Dit heeft echter nog geen effect op het aantal crematies

#### Wetgeving

In de Wet op Lijkbezorging is vastgelegd wat de toegestane opties zijn na overlijden, namelijk begraven, cremeren of het lichaam afstaan in belang van de wetenschap. Ook worden hierin algemene richtlijnen gegeven voor behandeling van een lijk en bewaring van het stoffelijk overschot na de uitvaart. Daarnaast is er nog het Besluit op Lijkbezorging met daarin de uitwerkingen van de wettelijke regels. De afgelopen vijf jaar is een aantal wijzigingen doorgevoerd in de Wet op Lijkbezorging. Dit bleken echter allemaal wijzigingen van technische aard te zijn, dus geen nieuwe beleidsmatige grondslag. Het is een conservatieve wet waarin ook de komende jaren weinig fundamentele veranderingen te verwachten zijn (Wet op Lijkbezorging, 1991).

Samenvattend blijkt uit deze paragraaf dat er een aantal verwachtingen geformuleerd kunnen worden voor ontwikkelingen in de maatschappij met effect op de crematoriumbranche. Het is nu belangrijk om hierover de mening van anderen te vragen bij verder onderzoek.

## 4.2 Data uit interviews

In deze paragraaf is per subonderdeel van het onderzoek de relevante aanvullende informatie opgenomen.

### *Benadering aantal crematies*

Aan de gemeente, de uitvaartondernemer, de projectbegeleider en omliggende crematoria is gevraagd om meer informatie over overledenen in de regio Hardenberg en het aantal crematies. Hierbij zijn



gegevens verzameld die soms flink uiteenlopen. Alle verkregen informatie wordt behandeld, de verschillende gegevens worden in tabel 4 samengevat, waarna een afweging wordt gemaakt hoe het crematieaantal het best benaderd kan worden.

Volgens gegevens van 2012 van Gemeente Hardenberg zijn er in dat jaar 452 aangiftes van overlijden gedaan. Daarvan zijn 118 overledenen inwoners van gemeente Hardenberg die zijn gecremeerd, 137 overledenen zijn inwoners uit Hardenberg die op een algemene begraafplaats zijn begraven, 96 overledenen zijn inwoners uit Hardenberg die op een bijzondere begraafplaats zijn begraven (in beheer van kerken) en 101 aangiftes zijn van mensen die in gemeente Hardenberg zijn overleden, maar niet in Hardenberg woonden. Deze laatste groep bestaat voornamelijk uit mensen uit de omgeving die in Hardenberg naar het ziekenhuis gaan, maar wonen in Ommen, Coevorden of Emmen.

Binnen de gemeente Hardenberg kan gesteld worden dat in 2012 er 33,62% van de overledenen zijn gecremeerd, dat 39,04% is begraven op een algemene begraafplaats en 27,35% op een bijzondere begraafplaats is begraven.

De lokale uitvaartondernemer die vrijwel alle uitvaarten in de gemeente Hardenberg verzorgt, gaf aan in 2012 ongeveer 300 uitvaarten te hebben verzorgd, waarvan er bij 24 overledenen voor een crematie is gekozen.

Dit geeft een crematiepercentage van gemeente Hardenberg in 2012 van 8%.

Omliggende crematoria hebben in 2011 in totaal 80 mensen uit de gemeente Hardenberg gecremeerd. Volgens CBS zijn er in 2011 in gemeente Hardenberg 447 mensen overleden.

Dit geeft een crematiepercentage van gemeente Hardenberg in 2011 van 17,9%. Hier moet echter de kanttekening bij geplaatst worden dat bij dit totaal aantal overledenen uit de gemeente ook de aangiftes van overlijden van mensen die buiten de gemeente wonen. Dit beïnvloedt het crematiepercentage en geeft een vertekend beeld.

Bron	Informatie	Gevolgen voor crematiepercentage
Gemeente Hardenberg	452 aangiftes overlijden in 2012 waarvan: - 118 uit gemeente Hardenberg, gecremeerd - 137 uit gemeente Hardenberg, op algemene begraafplaats - 96 uit gemeente Hardenberg, op bijzondere begraafplaats -101 van buiten gemeente Hardenberg, geen informatie over vorm van lijkbezorging	Op basis van deze gegevens ligt het crematiepercentage in 2012 binnen gemeente Hardenberg op 39,04%
Uitvaartverzorging Vasse	Van de ongeveer 300 uitvaarten die deze organisatie in 2012 verzorgt heeft, waren er ongeveer 24 crematies	Het crematiepercentage van de uitvaarten verzorgd door Uitvaartverzorging Vasse is in 2012 8%
Omliggende crematoria	Omliggende crematoria gaven aan 80 mensen uit de gemeente Hardenberg gecremeerd te hebben in 2011	Volgens CBS zijn er in 2011 in gemeente Hardenberg 447 mensen overleden, dit geeft een crematiepercentage van 17,9%

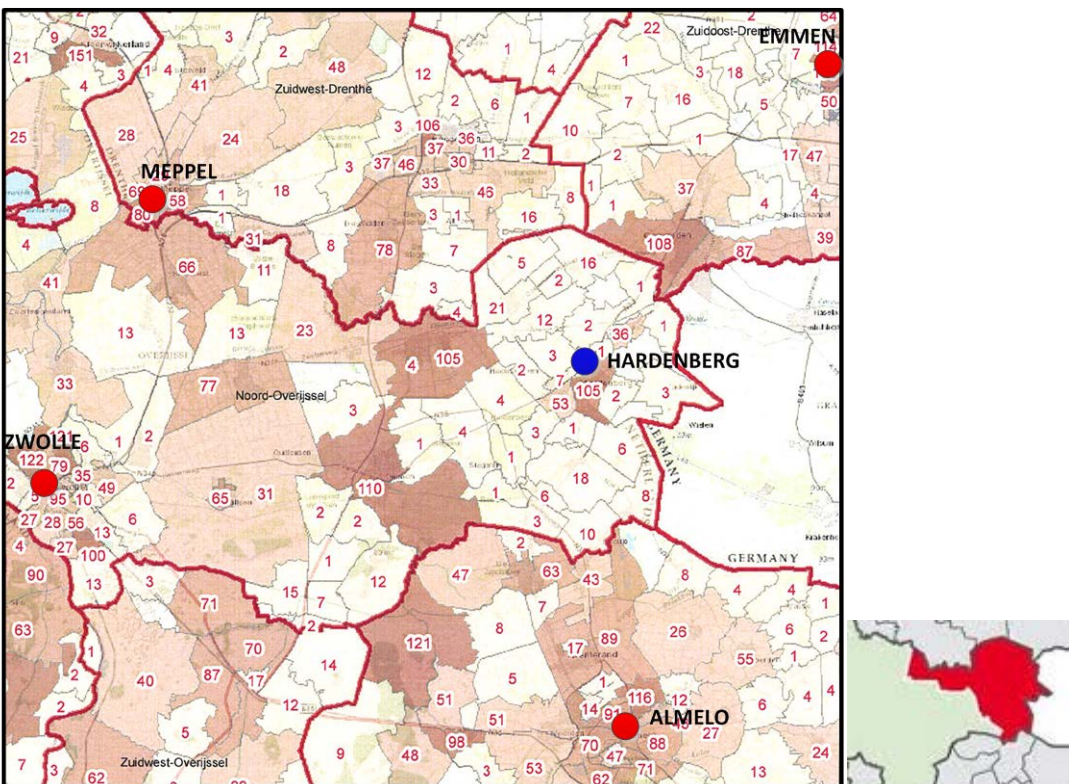
Tabel 4: Informatie voor benaderen crematiepercentage

Daarnaast moet nog meegenomen worden dat het exploitatiegebied van Hardenberg groter is dan de grenzen van de gemeente, waardoor het aantal te verwachten crematies verhoogd wordt. In figuur 3 zijn de sterftcijfers per postcodegebied uit 2011 te zien en daarnaast ook de omliggende crematoria in

Zwolle, Meppel, Emmen en Almelo. Op basis van deze informatie kan een schatting worden gemaakt van het exploitatiegebied en het sterftecijfer. Er kan echter niet zomaar gesteld worden dat een postcodegebied dat dicht bij Hardenberg ligt dan bij een ander crematorium voortaan in Hardenberg gecremeerd zal worden als daar mogelijkheid tot is.

Een vertegenwoordiger van het Röpcke-Zweers ziekenhuis in Hardenberg is gevraagd hun adherentiegebied te beschrijven. Hij geeft aan dat hun dit gebied richting het westen nog een deel van Ommen beslaat, ongeveer 30% van deze inwoners kiezen bij een ziekenbezoek het ziekenhuis in Hardenberg. Het reikgebied van het ziekenhuis loopt aan de oostkant tot aan de Duitse grens. In het noordoosten ligt de grens in Coevorden, waarvan ongeveer 60% van de inwoners naar het ziekenhuis in Hardenberg gaat. In het noordwesten ligt de grens bij Hoogeveen en Zuidwolde. Hoogeveen heeft een eigen ziekenhuis, hierdoor kan dus geen gebruik worden gemaakt van het adherentiegebied van het ziekenhuis om het reikgebied van het crematorium vast te stellen. De vertegenwoordiger van het ziekenhuis geeft echter aan dat Hoogeveen en Zuidwolde sterk op Meppel zijn georiënteerd en dat het dus niet te verwachten is dat er mensen vanuit die plaatsen naar Hardenberg zullen komen voor een crematie.

Nu het reikgebied van het crematorium is vastgesteld, kan op basis van de sterftecijfers per postcodegebied worden bepaald hoeveel overledenen er in 2011 in dit gebied ongeveer waren. Hierbij worden alle postcodegebieden meegenomen tot de grenslijn van Ommen, Duitsland, Coevorden en Hoogeveen. Van Ommen en Coevorden wordt het percentage berekend van de mensen die volgens het ziekenhuis op Hardenberg gericht zijn van het totale sterftecijfer berekend. Hieruit kan geconcludeerd worden dat er in 2011 in het reikgebied van het crematorium 572 overledenen waren.



Figuur 3: Sterftcijfers per postcodegebied (Monuta, 2011) met rechts de gemeente Hardenberg

Voor een benadering van het percentage van de overledenen met een voorkeur voor cremieren in het reikgebied van het crematorium worden de gegevens gebruikt die door de gemeente zijn verschaft. Het aantal crematies van de uitvaartbegeleider geven duidelijk geen goed beeld van het crematiepercentage in die regio. Waarschijnlijk komt dit doordat de meeste Hardenbergers die gecremeerd willen worden rechtstreeks contact opnemen met een crematorium, aangezien Vasse niet in die vraag kan voorzien. Ook de gegevens van de omliggende crematoria worden als onvolledig beschouwd, aangezien hier geen rekening gehouden wordt met mensen uit deze regio die buiten de gemeente worden. Bovendien is er een erg groot verschil met het aantal Hardenbergers waarvan bij de gemeente is geregistreerd dat zij gecremeerd zijn.

De gemeente heeft traceerbare gegevens geleverd, waarbij ook een totaal aantal overledenen is gegeven. Hierdoor kunnen verhoudingen van de verschillende vormen van lijkbezorging bepaald worden, die geïnterpreteerd kunnen worden en vervolgens worden toegepast op de gegevens van sterfte van het adherentiegebied.

Op basis van de verhoudingen van vormen van lijkbezorging van 2012 en sterfgevallen in het adherentiegebied gebaseerd op gegevens uit 2011, wordt verwacht dat er in de regio Hardenberg in die jaren ongeveer 242 mensen zich wilden laten cremieren en 330 mensen een voorkeur hadden voor begraven. Hier moet nogmaals nadrukkelijk bij vermeld worden dat het gaat om een benadering, een uitgebreide uitleg van deze benadering is opgenomen in bijlage 5. Vanwege gegevens van verschillende bronnen, over verschillende gebieden en uit verschillende jaren is het niet mogelijk om met zekerheid iets over het crematiepercentage te zeggen. Bovendien kunnen uitschieters niet worden uitgesloten, aangezien de sterftcijfers per postcodegebied en de gegevens over lijkbezorging van de gemeente slechts voor één jaar beschikbaar zijn. De overlijdensmappen van voor 2012 uit de gemeente Hardenberg zijn door de gemeente vernietigd.

Nu een benadering geformuleerd is van het jaarlijkse aantal te verwachten crematies in een crematorium in Hardenberg, moet bepaald worden of dit voldoende is om het crematorium te realiseren.

Uit het gesprek met de begeleider van nieuwbouwprojecten van Monuta blijkt dat de verwachte kosten van het realiseren van het crematorium ongeveer 2.5 miljoen euro zullen bedragen. Dit is gebaseerd op de specifieke situatie in Hardenberg waarbij een aantal goederen aangeschaft zullen moeten worden, zoals de oven en filterinstallaties, en de benodigde aanpassingen aan het gebouw van Uitvaartverzorging Vasse. Daarnaast gaf Monuta aan doorgaans een minimumgrens van 350 crematies per jaar te hanteren bij het besluit om al dan niet een crematorium te bouwen, dit aantal is gerelateerd aan de kosten van het realiseren van crematoriummogelijkheden bij een bestaand uitvaartcentrum. De kosten van het realiseren van een volledig nieuw crematorium worden geschat op twaalf miljoen euro, hierbij is het onbekend wat de richtlijn is voor het minimale aantal crematies per jaar, maar zeker is dat dit aantal hoger ligt dan de 350 waarbij het dus onhaalbaar is in Hardenberg.

Er is echter geen inzicht in de kosten van een crematorium en dus ook niet waarom er per jaar 350 crematies nodig zijn om een investering van 2.5 miljoen terug te verdienen. Toch kan dit minimumaantal

gezien worden als een betrouwbare richtlijn; het is door Monuta als professionele organisatie opgesteld en is gebruikt om meerdere crematoria op te starten. Daarnaast is bekend dat er bij dit aantal rekening is gehouden met de kosten van de verbouwing, aanschaf, opbrengsten, kosten en de opstartfase waarin het aantal crematies waarschijnlijk nog iets lager ligt dan de verwachting.

### Micro-omgeving – SWOT-analyse

Nadat de eerste versie van een SWOT-analyse op basis van deskresearch is geformuleerd, is deze met de opdrachtgeefster en de uitvaartondernemer besproken, deze gegevens zijn terug te vinden in het interview met uitvaartverzorger Roel Vasse dat is opgenomen in bijlage 3. Vervolgens is een aangepaste analyse gemaakt zoals te vinden in figuur 4.

STERKTES	ZWAKTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruik huidige locatie en personeel (kennis)</li> <li>- Intensiever gebruik middelen → investering in uitvaartcentrum eerder terug</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Locatie ingericht op begraven; aanpassingen voor crematorium</li> <li>- Kennis voor technische deel van crematie ontbreekt; nieuw personeel of omscholing.</li> </ul>
KANSEN	BEDREIGINGEN
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Locatie heeft voldoende ruimte en juiste bestemmingsplan</li> <li>- Reistijd als competitief voordeel tov omliggende crematoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Onzekere vraag in omgeving; geen duidelijke verwachting</li> <li>- Generatie waarin nu veel overlijden kiezen vaak nog voor begraven,</li> </ul>

**Figuur 4: volledige SWOT-analyse crematorium Hardenberg (aangevuld uit interviews)**

Zoals ook te zien in bovenstaand figuur, worden de aanwezige kennis en locatie nog steeds als sterktes van het plan worden gezien. De zwaktes zijn naast ontbrekende kennis van het technische crematieproces aangevuld met de aanpassingen die nodig zullen zijn aan het huidige uitvaartcentrum, aangezien het nu specifiek is ingericht op begraven. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de ruimte waarin de uitvaartdienst plaatsvindt: hier zijn ongeveer 250 zitplaatsen, maar bij drukke uitvaarten kan de ruimte erachter opengeschoven worden en ontstaat een ruimte waar 600 mensen (niet allemaal zitplaatsen). Die ruimte is eigenlijk bedoeld voor de koffietafel, maar biedt extra capaciteit indien nodig. Als de bezoekers dan na de dienst naar de begraafplaats gaan, kan de ruimte weer klaargemaakt worden voor de koffietafel. Dit kan niet bij een crematie, omdat mensen meteen van de dienst door moeten kunnen lopen naar de koffietafel. Er zullen dus meer aanpassingen nodig zijn aan het gebouw dan verwacht.

De kansen zoals eerder beschreven zijn door de dataverzameling bevestigd: er is gezien de ruimte en het bestemmingsplan al een geschikte locatie. De projectbegeleider van nieuwbouw bij Monuta voegde daar nog aan toe dat ook de omgeving van het crematorium zeer geschikt is, aangezien er geen huizen aan het gebied grenzen. Daarnaast heeft het crematorium voor in- en omwonenden van gemeente Hardenberg een competitief voordeel ten opzichte van andere crematoria, namelijk de kortere reisafstand naar het crematorium. Uitvaartverzorging Vasse bevestigde in het interview dat vrijwel alle overledenen uit de regio die nu in omliggende crematoria worden gecremeerd, dit in Hardenberg zouden doen als het mogelijk zou zijn.

De bedreigingen voor het crematorium kunnen na de dataverzameling worden uitgebreid. Zoals eerder

beschreven is de uitvaartbranche lastig om in te schatten: de enige zekerheid die je hebt is dat mensen doodgaan, maar wanneer en voor welke uitvaart wordt gekozen is onbekend. Nou heeft iedere markt te maken met onzekerheid in de vraag, maar dit blijkt in die regio een grotere rol te spelen door de invloed van religie. Hardenberg behoort tot de strook van Nederland waar geloof een sterk is opgebloeid. De invloed van religie op de samenleving begint af te nemen, maar de effecten zijn nog merkbaar. Hoewel cremieren vanuit de meeste stromingen binnen het geloof inmiddels is toegestaan, heeft begraven vaak nog de voorkeur. Hierdoor is er minder vraag naar crematies.

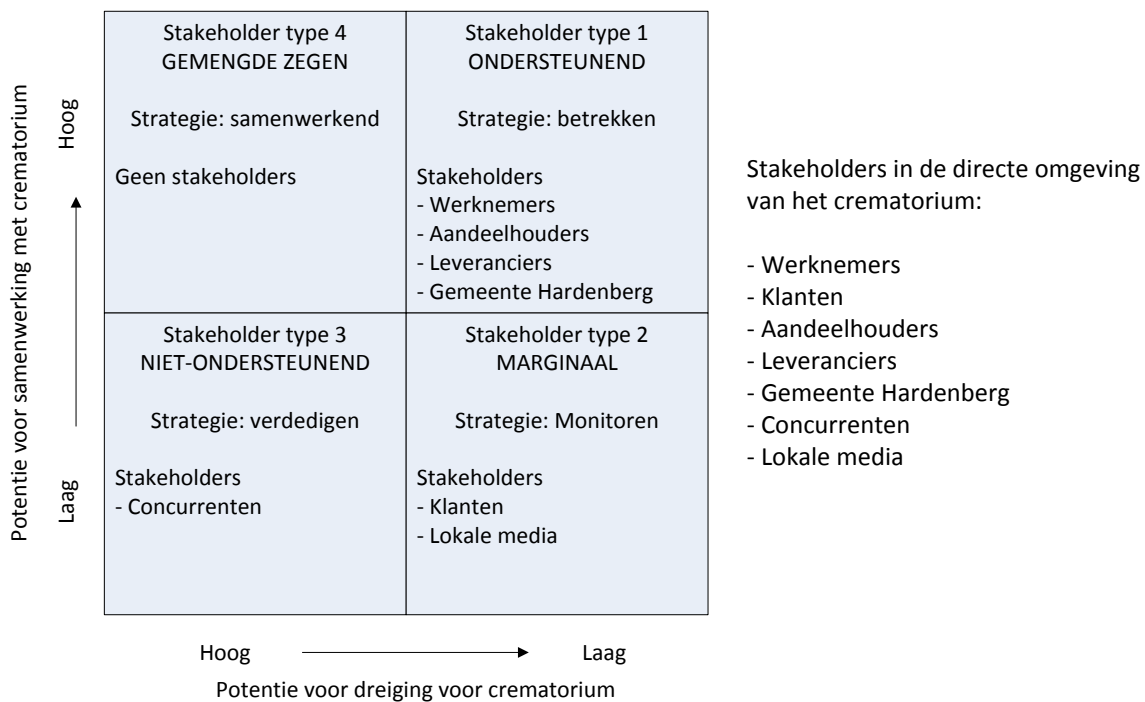
### *Meso-omgeving – Stakeholderanalyse*

Bij de eerste verkenning van de belanghebbenden was er nog niet voldoende kennis beschikbaar om voor iedere belanghebbende te bepalen of zij ook op niveau van de directe omgeving belanghebbenden zijn. Nu er specifieke informatie over de rol van de iedere belanghebbende beschikbaar is, is dit wel mogelijk:

- De werknemers zijn belanghebbenden in de directe omgeving, aangezien zij binnen de organisatie gevestigd zijn. Zij worden beïnvloed en beïnvloeden de dagelijkse gang van zaken binnen de organisatie.
- Het crematorium zal direct contact hebben met de klanten en hier ook in bepaalde mate een band mee opbouwen. Het zijn actoren die rechtstreeks door de organisatie kunnen worden beïnvloed en behoren dan ook tot de directe belanghebbenden.
- Doordat locatie een belangrijke determinant bij kiezen van een crematorium voor de uitvaart, zullen vrijwel alle klanten uit de directe omgeving van het crematorium komen. Hierdoor zijn ook klanten belanghebbenden in de directe omgeving.
- Zowel de locatiemanager van het crematorium als de uitvaartondernemer geeft aan geen invloed te bemerken van de vak- en brancheverenigingen. Zij hebben hier zelf geen contact mee en er is dus geen directe relatie die beïnvloed kan worden.
- De begeleider van nieuwbouwprojecten en de locatiemanager van een crematorium gaven aan dat de landelijke investeerder vaak de grootste investeerder is en dat lokale initiatiefnemers vaak een kleiner aandeel hebben. Belangrijke besluiten worden vaak kortgesloten met de aandeelhouders, ook kan het zijn dat landelijke aandeelhouders richtlijnen van bovenaf opleggen op basis van input vanuit het crematorium. Zij behoren dus ook tot de directe belanghebbenden.
- Alle inwoners van regio Hardenberg zullen in bepaalde mate beïnvloedt worden door het crematorium. Dit kan positief zijn omdat ze bijvoorbeeld een keer minder ver hoeven te reizen voor een crematie, negatief omdat ze bijvoorbeeld overtuigd voorstanders zijn van begraven of neutraal. In de gesprekken met de gemeente en de lokale uitvaartverzorger kwamen verder geen specifieke gemeenschappen naar voren waar rekening mee gehouden moet worden. De inwoners van regio Hardenberg zullen daarom gezamenlijk als gemeenschap gezien worden als belanghebbende in de directe omgeving.
- De leveranciers van zowel de apparatuur voor cremieren als lokale leveranciers voor dagelijkse behoeften kunnen worden beïnvloed door het crematorium en worden gezien als directe belanghebbende.

- In de directe omgeving is de lokale overheid, oftewel gemeente Hardenberg, een belanghebbende.
- Aangezien er geen sociale of politieke actiegroepen benoemd konden worden door de gemeente en de uitvaartverzorger, zullen zij niet gerekend worden tot de belanghebbenden.
- De lokale uitvaartverzorger en de locatiemanager van een crematorium gaven beiden aan geen invloed te merken van de vakbonden en hier ook geen relatie mee te hebben, ze zijn dus geen directe belanghebbende.
- Een crematorium in Hardenberg zal betekenen dat er minder crematies plaatsvinden bij concurrerende crematoria in de omgeving. Bij de meeste crematies zal er geen directe concurrentie zijn en zal de keuze bepaald worden door reisafstand, maar dit ligt anders bij mensen die in het grensgebied van de adherentiegebieden wonen. Hoewel het niet te verwachten is dat het crematorium een intensieve relatie opbouwt met haar concurrenten, zullen zij elkaar wel beïnvloeden. Concurrenten zijn dus directe belanghebbenden.
- Uit het gesprek met de gemeente en de uitvaartverzorger bleek dat lokaal gezien op het gebied van media drie belanghebbenden zijn, namelijk de regionale en lokale kranten. Dit zijn De Stentor, De Toren en De Speld en zij zijn dan ook op het niveau van de directe omgeving de belanghebbenden op het gebied van media.

Voor de verdere stakeholderanalyse zullen alleen de belanghebbenden op het niveau van de directe omgeving geanalyseerd worden. Deze zijn nog eens overzichtelijk opgesomd figuur 5. Daarnaast zijn deze belanghebbenden in figuur 5 getypeerd op basis van de eerder genoemde vier factoren: middelen, macht, ondernemen van actie en vormen coalitie.



**Figuur 5: Directe belanghebbenden en typering van de relatie met het crematorium (op basis van data uit interviews)**



In hoofdstuk 2 is het model van Savage et al uitgelegd, dit is ook uitgebreid opgenomen in bijlage 2. Hier wordt kort per type stakeholder benoemd hoe het crematorium met ze om zou moeten gaan als er een onderwerp speelt dat voor die actor van belang kan zijn:

Type 1 is de ondersteunende belanghebbende, hiertoe behoren de werknemers, aandeelhouders, leveranciers en gemeente Hardenberg. Deze belanghebbenden moeten betrokken worden bij het nemen van beslissingen over onderwerpen die voor hen belangrijk zijn.

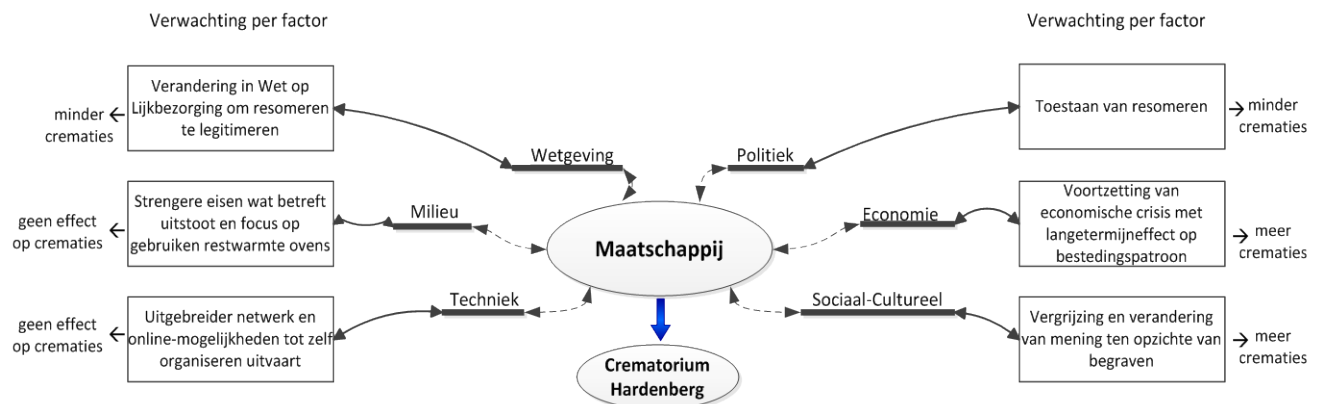
Klanten en (lokale) media behoren tot de marginale belanghebbenden (type 2) die in de gaten gehouden moeten worden. Bij een onderwerp dat voor hen belangrijk kan zijn, hoeft dus niet direct actie ondernomen te worden. Er moet wel gecontroleerd worden of deze belanghebbenden zich inderdaad berusten in het besluit van de organisatie of dat zij toch nog benaderd moeten worden.

Ten slotte zijn er in dit geval de omliggende crematoria als concurrenten die als belanghebbende de organisatie niet zullen ondersteunen. Het beste is dan ook om een besluit dat effect zal hebben op concurrenten meteen te verdedigen, om te voorkomen dat door de tegenspraak van concurrenten andere belanghebbenden zich ook niet-ondersteunend op kunnen stellen.

Het vierde type belanghebbende, de gemengde zegen, komt niet voor in de directe omgeving van een crematorium in Hardenberg.

### Macro-omgeving - PESTEL-analyse

In hoofdstuk 2 zijn eerste verwachtingen uitgesproken over trends in de maatschappij binnen de PESTEL-factoren. Met de informatie uit interviews is hier beter zicht op verkregen en zijn enkele verwachtingen bijgesteld, het resultaat is te zien in figuur 6.



Figuur 6: PESTEL-analyse (Kotter, 2006) aangevuld met informatie uit interviews

De gemeente, uitvaartbegeleider, locatiemanager van een crematorium en begeleider van nieuwbouwprojecten van een landelijke uitvaartorganisatie zijn gevraagd naar hun verwachtingen van trends in de maatschappij en het effect daarvan op de crematiebranche. De verwachtingen op basis van literatuur bleken daarbij voor economie, sociaal-cultureel en milieu op één lijn te liggen met de verwachtingen uit de interviews.

Wel voegde de projectbegeleider nieuwbouw op sociaal-cultureel gebied toe dat de verwachting inderdaad is dat het percentage crematies voorlopig blijft stijgen, maar bij 70% zal stagneren. Volgens hem zal op een gegeven moment een constant percentage kiezen voor een van de andere huidige alternatieven: begraven of ter beschikking van de wetenschap stellen.

Daarnaast kan een nuancering worden aangebracht in de milieutrend. Het wordt namelijk wel verwacht dat de eisen voor ovens en uitstoot strenger zullen worden, maar de apparatuur die momenteel gebruikt wordt zit nog ruim onder de op dit moment geldende grens. Deze marge zorgt ervoor dat er niet direct noodzaak is voor aanpassing.

Daarnaast kunnen na de interviews ook andere trends worden geformuleerd dan op basis van literatuur werd verwacht, bijvoorbeeld de ontwikkeling van resomatie als alternatieve vorm van uitvaart. Het lichaam wordt hierbij in een soort watertank gelegd, waarna dit wordt gevuld met een mengsel van water en alkaline. Vervolgens wordt dit onder druk tot een temperatuur van 180 graden Celsius gebracht, waardoor het lichaam zal ontbinden. Dit is het daadwerkelijke resomatieproces. Na dit proces worden de poreuze botresten afgekoeld en daarna weer afgespoeld met warm water. De botresten worden in een oven gedroogd en door middel van een cremulator tot een fijne, witte as gemalen, wat vervolgens dezelfde bewaarmogelijkheden heeft als de as van een crematie (Resomation Ltd). Momenteel is resomeren alleen toegestaan in vier staten van de Verenigde Staten, maar wordt er door voorstanders gelobbyd om het ook in andere landen te legitimeren. Onderzoek van TNO heeft uitgewezen dat resomeren aanzienlijk milieuvriendelijker is dan cremeren of begraven, waardoor het een aantrekkelijk alternatief kan worden.

Momenteel is resomeren in Nederland niet toegestaan door de wet, hoewel landelijke uitvaartorganisaties als Monuta proberen om daar verandering in te brengen. Naarmate het een bekender onderwerp wordt en er in de maatschappij draagvlak gecreëerd wordt voor resomeren, zal het ook op de politieke agenda komen te staan. Hiermee heeft resomeren dus ook gevolgen voor de factor wetgeving en andersom beïnvloedt de wetgeving ook de mogelijkheden van resomeren. Als resomeren wordt opgenomen in de wet als legale vorm van lijkbezorging, kan dit het aantal crematies verminderen.

Een andere alternatieve vorm van lijkbezorging is cryomeren, waarbij een diepgevroren lichaam door middel van kleine trillingen tot een poreuze stof uit elkaar valt. Het valt echter niet te verwachten dat deze vorm op grote schaal zal worden toegepast, aangezien het meer belastend is voor het milieu dan cremeren of begraven. Het gebrek van zowel een objectief voordeel van cryomeren als grote behoefte vanuit de maatschappij, zorgen ervoor dat het onwaarschijnlijk is dat deze vorm gelegitimeerd wordt.

Ook op het gebied van technologie is nog een extra trend te verwachten, de mogelijkheden van internet hebben namelijk ook voor de uitvaartbranche gevolgen. Momenteel wordt internet in deze branche voornamelijk gebruikt als medium om (toekomstige) klanten van informatie te voorzien, maar de begeleider van nieuwbouwprojecten verwacht dat deze mogelijkheden zich uit zullen gaan breiden. Zo is Monuta bezig met het opzetten van het online regelen van een uitvaart, waarbij nabestaanden stap voor stap door alle aandachtspunten van een uitvaart worden geleid. In dit geval komt er dus geen uitvaartverzorger meer bij de nabestaanden thuis om de uitvaart te bespreken, al blijft er wel de



mogelijkheid bestaan om een uitvaartverzorger in te schakelen op het moment dat nabestaanden online vastlopen. Dit zal verder geen effect hebben op het aantal crematies, aangezien dit voor iedere vorm van uitvaart mogelijk is.

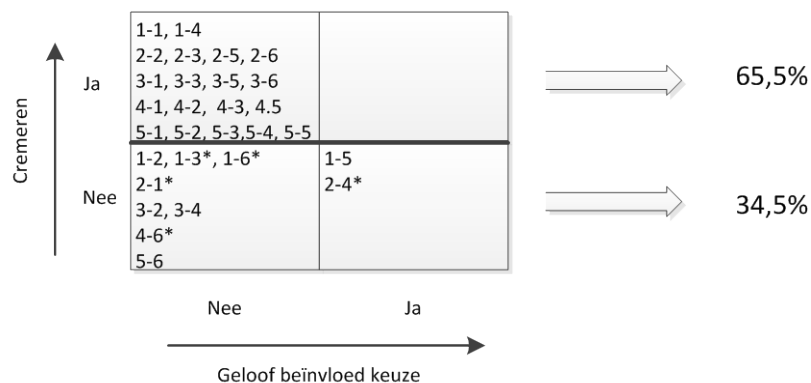
Bij het deskresearch bleek dat de huidige mogelijkheden op gebied van communicatie ervoor zorgen dat een samenwerkingsovereenkomst is opgezet tussen een Nederlands crematorium en een Duitse uitvaartondernemer. De details van deze samenwerking zijn te vinden in het interview met Paul Meijs in bijlage 4. Hoewel Hardenberg dicht bij de Duitse grens ligt, blijkt in overleg met Roel Vasse dat een dergelijke samenwerking geen reële optie is voor een crematorium in deze regio. Het nabijgelegen Duitse gebied is dunbevokt en bovendien zijn vanuit de bewoonde Duitse plaatsen de omliggende crematoria aanzienlijk dichterbij of beter bereikbaar.

#### 4.4 Data uit telefonische gesprekken

Door middel van telefonische gesprekken zijn 33 mensen in Hardenberg benaderd: 30 respondenten op basis van leeftijd en daarnaast nog drie mensen op basis van hun positie binnen de religieuze gemeenschap. De verworven gegevens zijn een aanvulling op de benadering van het aantal crematies en de langetermijn-ontwikkelingen in de maatschappij op het gebied van sociaal-cultureel, deze aanvullingen worden in deze paragraaf behandeld.

#### Benadering aantal crematies

In onderstaand figuur is de keuze van de respondenten voor wel of niet cremeren afgezet tegen de invloed van geloof op deze keuze. In dit figuur is één respondent (4-4) buiten beschouwing gelaten, aangezien hij nog geen keuze kon maken.



**Figuur 7; Overzicht keuze wel of niet cremeren en de invloed van geloof (respondenten telefonische gesprekken)**  
 \* = respondenten met zelf een voorkeur voor cremeren, maar waarbij nabestaanden liever begraven

Wat opvalt aan deze data is dat een grote meerderheid voor cremeren kiest, namelijk 65,5%. Bovendien geven vijf van de tien mensen die waarschijnlijk begraven worden aan dat ze zelf eigenlijk gecremeerd zouden willen worden, maar dat nabestaanden een voorkeur hebben voor begraven. Voor deze vijf mensen weegt de mening van de nabestaanden zwaarder dan die van henzelf, omdat zij er dan zelf 'toch niet meer zijn'. Hierbij heeft dus juist de jongere generatie een voorkeur voor begraven en de

oudere voor cremieren, als reden wordt gegeven dat de nabestaanden graag nog een vaste plek hebben om naar toe te kunnen gaan. Opvallend is vooral dat van de 29 respondenten slechts in twee gevallen geloof de reden is om voor een begrafenis te kiezen. Hierbij moet nogmaals gezegd worden dat de respondenten uit het netwerk van de initiatiefnemer van het crematorium komen, waardoor een vertekend beeld kan ontstaan. Desalniettemin blijft de grote meerderheid die kiest voor cremieren opvallend.

Daarnaast bleken uit de gesprekken nog een aantal opvallende zaken. Zoals gezegd willen de meeste respondenten zelf gecremeerd worden, maar heerst wel de gedachte dat anderen liever begraven willen worden. Dit is vooral opvallend bij de mensen met geloof: zij gaven aan dat geloof hun eigen keuze voor begraven of cremieren niet beïnvloedt, maar ze verwachten wel dat andere gelovigen liever begraven willen worden.

De voornaamste reden om te kiezen voor cremieren is praktisch van aard: je hoeft niet voor een graf te zorgen, geen grafrechten te betalen en er zijn na overlijden veel mogelijkheden voor asbewaring. Daarnaast speelt ook de gevoelsreden dat mensen het geen fijn idee vinden om jarenlang in de koude grond te liggen. Mensen kiezen met name voor begraven vanwege de traditie: ze vinden de symboliek van een begrafenis mooi en doordat oudere generaties zijn begraven voelt het als een gewoonte. Er zijn geen respondenten die fundamenteel tegen cremieren zijn, wel wordt aangegeven dat ze niet bekend zijn met cremieren en het daarom ook niet zien als mogelijke vorm van lijkbezorging. Dit blijkt ook uit een aantal antwoorden waarbij respondenten aangeven dat ze in eerste instantie begraven wilden worden, maar nu liever gecremeerd willen worden omdat ze een crematie van dichtbij hebben meegemaakt. Ook geven een aantal respondenten aan dat begraven een tastbaardere plek geeft om heen te kunnen gaan en te herdenken.

Deze eerste peiling toont aan dat er in de regio Hardenberg misschien niet zo'n taboe rust op cremieren als verwacht. Redenen om niet te cremieren zijn vooral de traditie van begraven en dat bij begraven een tastbaardere plek is om te herdenken, en daarnaast ook dat cremieren nog te onbekend is en dat mensen liever hun uitvaart in de eigen regio hebben, wat in Hardenberg nu dus betekent dat je wordt begraven. Toch wil een grote meerderheid liever gecremeerd worden en dit is vooral vanwege praktische redenen. Opvallend is de geringe invloed van geloof op de keuze van uitvaart. Aangezien er nu slechts onderzoek gedaan is onder dertig mensen uit de regio Hardenberg, zal onderzoek op grotere schaal noodzakelijk zijn om daadwerkelijk iets te kunnen stellen over de houding ten opzichte van cremieren.

### *Macro-omgeving – PESTEL-analyse*

Door de indeling in generaties zoals beschreven in hoofdstuk 1 geven de telefonische gesprekken een indicatie van hoe de houding ten opzichte van cremieren zich ontwikkelt, de verwachte trend op sociaal-cultureel niveau kan nu vergeleken worden met deze resultaten. Aangezien er nu per groep zes respondenten zijn in plaats van een grote groep van 29, wordt het nog lastiger om de gevonden resultaten te generaliseren voor de gehele generatie in die regio. Deze gegevens worden dan ook gebruikt om een idee te krijgen van de ontwikkeling binnen de regio, waarna wordt geprobeerd de ontwikkeling te verklaren.

In figuur 7 is te zien dat degenen die voor begraven kiezen op basis van geloof in de oudste twee generaties vallen, tot zover klopt de aanname dus dat geloof bij oudere generaties een grotere rol speelt. Ook is per generatie een afname te zien in het aantal mensen dat voor een begrafenis kiest.

Daarnaast zijn gesprekken geweest met mensen uit de religieuze gemeenschap. De drie grote religieuze gemeenschappen zijn de Protestantse kerk met ongeveer 10.000 leden, de Gereformeerde vrijgemaakte kerk met ongeveer 6000 leden en de Katholieke Kerk met ongeveer 800 leden. Uit het gesprek met een predikant van de Protestantse gemeenschap kan geconcludeerd worden dat zij openstaan voor cremieren en geen voorkeur hebben voor een van beide uitvaartvormen. Wel bleek dat er momenteel nog meer mensen kozen voor een begrafenis.

De Gereformeerde vrijgemaakte kerk beschouwt begraven als de enige juiste vorm van lijkbezorging, waardoor binnen deze kerk niemand gecremeerd wordt. Daarnaast blijkt dat deze kerk nog in ontwikkeling is en groeit in ledenaantal (Geschiedenis GKV, z.d.).

De Katholieke kerk maakt geen onderscheid tussen begraven of cremieren. Jose Terhorst, bestuurslid van de Rooms-Katholieke kerk in regio Hardenberg bevestigt dit en voegt eraan toe dat er binnen deze gemeenschap dit jaar drie mensen zijn overleden die alle drie gecremeerd zijn. Zij geeft zelfs aan voorstander te zijn van een crematorium in Hardenberg, dit komt voornamelijk doordat het voor veel van de oudere mensen te veel is om eerst een dienst in de kerk bij te wonen en dan naar een nabijgelegen crematorium te reizen voor de uitvaart. Dit geldt ook voor de pastoor, die heeft met de reisafstand naar omliggende crematoria niet genoeg tijd om ook de crematie bij te wonen en neemt afscheid als hij de kist zegent na de dienst in de kerk. De Rooms-katholieke gemeenschap in Hardenberg is de laatste jaren niet in aantallen gegroeid en zal in de toekomst een steeds kleinere rol gaan spelen in de regio Hardenberg.

Er kan geconcludeerd worden dat de voorkeur voor begraven binnen de religieuze gemeenschap niet zal groeien, hoogstens binnen de Gereformeerde vrijgemaakte kerk als zij blijft groeien in aantal, maar hier staat tegenover dat de andere religieuze gemeenschappen een afname van begraven voorzien. Daarnaast neemt bij de respondenten uit jongere generaties het aantal dat kiest voor begraven af. Hiermee wordt de verwachting van een stijging van het crematiepercentage dus onderbouwd.

#### **4.5 Conclusie**

In dit hoofdstuk zijn op drie verschillende manieren data verzameld met als doel een uitspraak te kunnen doen over de haalbaarheid van een crematorium in Hardenberg. De hoofdlijnen van de gegevens zijn opgenomen en de resultaten zijn geïnterpreteerd. In het volgende hoofdstuk worden hieraan per onderzoeksgebied conclusies verbonden met betrekking tot de haalbaarheid van het crematorium.

## 5 Conclusies en implicaties

Hoofdstuk 4 beschrijft de data als resultaat van de uitvoering van het onderzoek. In dit hoofdstuk wordt per onderzoeksgebied geconcludeerd wat de gevolgen zijn van de gegenereerde data voor de haalbaarheid van het crematorium. Door twee conclusies met elkaar te verbinden ontstaat een algemene conclusie over de haalbaarheid van het crematorium. Vervolgens worden de beperkingen van de uitvoering van het onderzoek besproken waarna het hoofdstuk afgesloten wordt met aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

### 5.1 Conclusies over het onderzoek

Deze paragraaf beschrijft de hoofdlijn van de gevonden resultaten per onderzoeksgebied, gevolgd door een algemene conclusie. In tabel 5 is de ontwikkeling van kennis over de onderzoeksgebieden te zien, in de laatste de kolom is de conclusie opgenomen zoals die in dit hoofdstuk op basis van de beschikbare kennis wordt geformuleerd.

#### *Benadering aantal crematies*

De ontwikkeling van kennis door de beschikking over nieuwe informatie is vooral te zien bij het benaderen van het verwachte aantal mensen dat per jaar in een crematorium in Hardenberg gecremeerd zal worden. De eerste verwachting op basis van deskresearch is gebaseerd op beperkt beschikbare, algemene informatie. Bij het onderzoeken van dit aantal in de regio Hardenberg bleek dat er veel factoren zijn die het aantal crematies beïnvloeden. Dit onderzoek heeft bijgedragen aan het verwerven van inzicht in de factoren die invloed hebben op de keuze voor een bepaalde vorm van uitvaart, waardoor het aantal te verwachten crematies in hoofdstuk 4 benaderd kon worden. Hierbij zijn ook de afwegingen en aannames uitgelegd die bij de benadering een rol hebben gespeeld. Als er meer gegevens beschikbaar worden, is het denkproces eenvoudig na te lopen en aan te passen met de nieuwe beschikbare kennis.

Gezien de benadering van 242 crematies per jaar en de ondergrens van Monuta van 350 crematies per jaar voor een succesvol crematorium, wordt afgeraden om het crematorium in Hardenberg te realiseren. Het verwachte aantal ligt 108 crematies onder de minimumeis en er zal een stijging van ongeveer 30% nodig zijn in het aantal crematies om het minimumaantal te halen. Dat een crematorium in de huidige situatie met de huidige beschikbare kennis niet haalbaar blijkt te zijn, betekent echter niet dat dit in de toekomst ook zo is. Op basis van de telefoongesprekken met mensen uit regio Hardenberg kan geconcludeerd worden dat deze mensen positiever tegenover cremeren staan dan verwacht en dat de voorkeur voor begraven afneemt als generaties jonger worden.

Het jaarlijkse aantal crematies in deze regio is een benadering, gebaseerd op een aantal beargumenteerde aannames en onvolledige informatie. Het is vooral lastig om de invloed van geloof op de vorm van lijkbezorging vast te stellen. Aan de ene kant indiceren de ligging in het grensgebied van de Bijbel Belt en het hoge aantal inwoners da ingeschreven staat bij een kerk dat geloof nog veel invloed heeft. Aan de andere kant laat het verloop van de uitslagen van de Kamerverkiezingen echter zien dat de rol van geloof in deze regio afneemt.

Op basis van de telefoongesprekken die gevoerd zijn, wordt verwacht dat de rol van geloof in deze regio afneemt. Dit is gebaseerd op de krimp in een aantal religieuze gemeenschappen en de informatie van

jongere generaties in de gesprekken die vrijwel niets met geloof hebben. Daarnaast kan ook geconcludeerd worden dat de invloed van geloof op de keuze voor een bepaalde vorm van lijkbezorging minder groot is dan verwacht. Alleen de Gereformeerde Vrijgemaakte Kerk spreekt een voorkeur uit voor begraven, de andere gemeenschappen maken hier geen onderscheid in. Dit blijkt ook uit de telefonische gesprekken, die hier nog aan toevoegen dat niet geloof tot de keuze van begraven leidt, maar dat dit vooral komt door de traditie van begraven: veel inwoners zijn alleen bekend met begraven en zullen dan ook niet voor iets onbekends als cremeren kiezen.

### *Micro-omgeving – SWOT-analyse*

Op basis van deskresearch en algemene kennis is een eerste versie van de SWOT-analyse gemaakt, deze is na het houden van de interviews nog enigszins aangepast. Uiteindelijk blijkt dat door gebruik te maken van de mogelijkheden van het huidige uitvaartcentrum, de kosten voor de verbouwing om deze specifieke locatie geschikt te maken voor een crematorium bedragen ongeveer 2.5 miljoen euro. Dit staat tegenover de kosten van nieuwbouw van een crematorium, neerkomend op ongeveer 10 miljoen. Doordat er in de omgeving van Hardenberg een situatie voordoet waarbij minimale investeringen noodzakelijk zijn, wordt de haalbaarheid vergroot. Zoals geconcludeerd ligt het aantal te verwachten crematies in Hardenberg momenteel ruim onder de minimumeis, het aantal crematies dat nodig zal zijn om de investeringen in nieuwbouw terug te winnen zal echter nog hoger liggen, waardoor die mogelijkheid niet realistisch is.

### *Meso-omgeving – Stakeholderanalyse*

Uit de gegevens van het deskresearch en de interviews blijkt dat voor een crematorium in Hardenberg een zevental directe belanghebbenden te benoemen is. Na het voeren van de telefonische gesprekken kan hier nog 'gemeenschappen' als directe belanghebbende aan worden toegevoegd, in de vorm van religieuze gemeenschappen. Dit is ook de enige gemeenschap die het aantal crematies direct kan beïnvloeden, doordat de Gereformeerde vrijgemaakte kerk de keuze voor een crematie afkeurt.

Daarnaast zijn strategieën geformuleerd voor de manier waarop de directe belanghebbenden het best benaderd en bij de organisatie betrokken kunnen worden.

### *Macro-omgeving – PESTEL-analyse*

In de macro-omgeving zijn aan de hand van de factoren van de PESTEL-analyse verwachtingen uitgesproken over ontwikkelingen in de maatschappij en het effect daarvan op de crematoriumbranche.

De economische en sociaal-culturele factoren zullen op de langetermijn een stijging van het crematiepercentage veroorzaken. Door ontwikkelingen op politiek gebied en in de wetgeving zouden het aantal crematies op de lange termijn af kunnen nemen, namelijk in het geval dat alternatieve vormen van lijkbezorging wordt gelegaliseerd.

Onderzoeks-gebied	Kennis na deskresearch	Kennis na interviews	Kennis na telefonische gesprekken	Conclusies
Benadering aantal crematies	-Sterftecijfer 447 gemeente Hardenberg 2011 - Landelijk crematiepercentage 58.43%, in Hardenberg waarschijnlijk lager door religie	- vier benaderingen voor crematiepercentage Hardenberg, alle vier ander percentage - door afwegen percentages en onderbouwd interpreteren een verwachting van 242 crematies	- 65,5% van respondenten kiest crematie - bij 6.9% beïnvloedt geloof de keuze voor begraven, maar vrijwel iedereen verwacht dat anderen door geloof willen begraven. - bevestiging verwachting afname begraven bij jongere generaties	Crematiepercentage Hardenberg is bij benadering gesteld op 42.3% Verwachting is dat dit in de toekomst op zal lopen
Micro-omgeving	S: beschikbare kennis + middelen W: gebrek kennis crematieproces O: locatie en reisafstand T: onzekerheid in vraag	S: beschikbare kennis + middelen W: gebrek kennis cremieren, locatie gericht op begraven O: locatie en reisafstand T: onzekerheid in vraag, voorkeur voor begraven	-	Bouwkosten voor mogelijk maken cremieren ±2.500.000 Huidige vraag naar cremieren is bij benadering 242 crematies per jaar
Meso-omgeving	Volgens model van Robbins (2003) belanghebbenden benoemd en hun rol op basis van algemene bronnen beschreven	7 belanghebbenden in directe omgeving. Met theorie van Savage et al houding ten opzichte van crematorium bepaald en strategie voor aansturen geformuleerd	De religieuze gemeenschap maakt over het algemeen geen onderscheid in begraven of cremieren, met uitzondering van de Geref. Vrijgemaakte kerk die cremieren afkeurt.	Werknemers, aandeelhouders, leveranciers en gemeente ondersteunen crematorium → erbij betrekken Klanten, media, gemeenschappen: weinig effect op crematorium → monitoren Concurrenten niet-ondersteunend t.o.v. crematorium → verdedigen
Macro-omgeving	P: neutraal t.o.v. uitvaartbranche E: minder te besteden (crisis) S: Vergrijzing en meer voorstanders cremieren T: groter netwerk crematorium en innovaties E: Strengere eisen en hergebruik L: geen fundamentele verandering	P: Resomeren E: Minder te besteden (crisis) S: Vergrijzing en meer voorstanders cremieren T: groter netwerk crematorium en online zelf uitvaart regelen E: Strengere eisen en hergebruik L: Resomeren in Wet op Lijkbezorging	S: Bevestiging verwachting stijgend crematiepercentage	Verhoging aantal crematies door trends op gebied van economie en sociaal-cultureel. Daling aantal crematies door trends in politiek en wetgeving. Techniek en milieu wel invloed op vorm, maar niet op aantal crematies.

Tabel 5: Overzicht verkregen kennis en de conclusies per onderzoeksgebied

### Conclusie

Al met al kan gezegd worden dat dit onderzoek meer inzicht verschaft in een branche waar nauwelijks wetenschappelijk onderzoek naar verricht is. Het onderzoek helpt bij het doorbreken van het taboe op de dood en alle processen daar omheen.

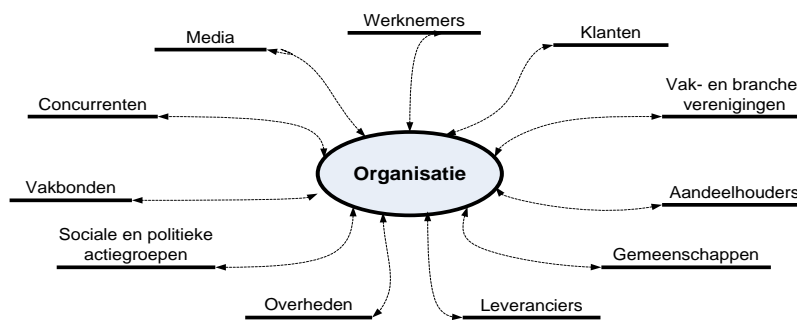
Het blijkt dat het crematorium op dit moment gezien de verwachting van het aantal crematies nog niet haalbaar is. Er wordt echter verwacht dat over vijf tot tien jaar deze situatie anders zal zijn: door veranderingen in normen en waarden en een afname in affiniteit met het geloof is namelijk te verwachten dat het crematiepercentage in Hardenberg zal gaan stijgen. Dit zal een zichtbaar effect op het aantal crematies hebben als de mensen die komen te overlijden tot de volgende generatie behoren,

in plaats van de Stille en Vooroorlogse generatie waarvan momenteel veel mensen uit ouderdom overlijden.

## 5.2 Implicaties voor de theorie

In het eerste hoofdstuk is beschreven dat er een gat bestaat tussen aannames over geloof en cremieren en wetenschappelijke informatie die factoren die de crematiesector beïnvloeden. Vanwege het gebrek aan wetenschappelijke informatie is er nauwelijks literatuur op basis waarvan verwachtingen over de uitkomst van het onderzoek konden worden uitgesproken. Wel heeft dit onderzoek bevestigd dat er inderdaad een relatie is tussen ontkerkelijking en stijging van het crematiepercentage.

Voor dit onderzoek is voornamelijk literatuur geraadpleegd om vorm te geven aan een gedegen en systematische aanpak van omgevingsanalyse. Hierbij is gebruik gemaakt van de SWOT-analyse, een stakeholderanalyse en een PESTEL-analyse. De stakeholderanalyse in dit onderzoek richt zich specifiek op belanghebbenden in de directe omgeving, terwijl in theoretische modellen voor een stakeholderanalyse deze nuancering ontbreekt. Dit leidt tot een kleine modificatie van de bestaande modellen, zoals weergegeven in figuur 8. Hierin is te zien dat de actoren die over het algemeen als belanghebbende worden beschouwd, pas directe belanghebbenden zijn als er sprake is van een wederkerige relatie. Ze moeten niet alleen aanwezig zijn, maar ook daadwerkelijk beïnvloedbaar vanuit de organisatie. De pijlen in het figuur die zowel naar de belanghebbende als naar de organisatie wijzen geven dit aan.



**Figuur 8: Modificatie model Robins (2003), toegespitst op analyse van directe belanghebbenden**

Het doel van het onderzoek was niet om een theorie te formuleren, maar om inzicht te verschaffen in een markt waar weinig over bekend is. Het is dan ook een uitbreiding op de algemene kennis.

## 5.3 Beperkingen

In paragraaf 1.7 zijn een aantal beperkingen van het onderzoek opgenomen die het gevolg zijn van een bewuste keuze om het onderzoek uitvoerbaar en realistisch te houden met oog op de beperkt beschikbare middelen. Het uitvoeren van het onderzoek bracht nog een aantal keuzes met bijbehorende beperkingen met zich mee. Deze beperkingen worden in deze paragraaf benoemd en er wordt uitgelegd wat het gevolg ervan is.

De eerste beperking is de minimumgrens voor het aantal crematies. Organisaties in de uitvaartsector zijn namelijk erg gesloten over de daadwerkelijke kosten die zij maken bij een crematie. Omdat hier dus

geen inzicht in verkregen is, is de minimumgrens die Monuta stelt voor het al dan niet realiseren van een crematorium als richtlijn gebruikt. Nadeel is dat niet bekend is waar dit precies op gebaseerd is en of die factoren ook van toepassing zijn op de situatie in Hardenberg, maar gezien de deskundigheid en ervaring met het realiseren van crematoria van Monuta wordt dit als betrouwbare richtlijn gezien. Hetzelfde geldt voor de schatting van de kosten voor verbouwing, ook dit wordt echter als een goede richtlijn gezien, aangezien de huidige situatie gedetailleerd is uitgelegd aan de projectbegeleider van nieuwbouw. Op basis van de noodzakelijke veranderingen en aankopen voor de specifieke situatie in Hardenberg is de het bedrag vastgesteld.

Daarnaast zijn er vier interviews afgenomen binnen de uitvaartbranche, in plaats van vijf interviews zoals beargumenteerd bij de beschrijving van de methodologie in hoofdstuk 3. Niet ieder crematorium bleek open te staan voor een interview toen bleek dat het doel was om informatie te verzamelen voor het opstarten van een ander crematorium. Het blijkt na het afnemen van de interviews dat het doel van informatie bij meer dan één bron genereren ook zonder de het afnemen van het vijfde interview toch bereikt is. Dit doel is in het methodologiehoofdstuk gesteld, zodat informatie bij een andere bron geverifieerd kan worden waarmee de betrouwbaarheid van de informatie wordt vergroot.

Ten slotte is de keuze gemaakt om door middel van kwalitatief onderzoek de mening van mensen in Hardenberg over cremieren te peilen. Het nadeel hiervan is dat kwalitatief onderzoek tijdsintensief is in het afnemen en verwerken, waardoor vanwege de tijdsrestrictie is gekozen voor zes respondenten per generatie. Doordat per generatie zes personen zijn gesproken, is het lastig om op basis van die gegevens iets te zeggen over de mening van de hele generatie.

Toch was het een goede keuze om in dit geval voor kwalitatief onderzoek te kiezen. Door de persoonlijke gesprekken die telefonisch afgenomen zijn, is er nu een beter beeld van factoren die de keuze voor begraven of cremieren in de regio Hardenberg beïnvloeden. Op basis van de gegenereerde gegevens kan nu een kwantitatief onderzoek opgesteld worden, aangezien nu bekend is welke factoren bij de mogelijke antwoorden opgenomen dienen te worden en welke vervolgvragen gesteld kunnen worden.

## **5.5 Aanbevelingen voor verder onderzoek**

In deze paragraaf zijn per onderzoeksgebied suggesties voor vervolgonderzoek opgenomen, daarbij wordt uitgelegd op welke manier het vervolgonderzoek een bijdrage levert.

### ***Benadering aantal crematies***

De huidige benadering van het aantal te verwachten crematies voor een crematorium in Hardenberg is gebaseerd op een aantal onzekerheden en aannames. Voor een betrouwbaardere benadering van het aantal zullen deze onzekerheden en aannames onderzocht moeten worden om meer zicht te krijgen op het daadwerkelijke aantal crematies. Het zou vooral zinvol zijn om een grootschalige enquête te houden onder de bevolking van Hardenberg om een betrouwbaarder beeld te krijgen van hoe mensen over cremieren denken. Daarbij is de kwalitatieve informatie van dit onderzoek erg bruikbaar, bijvoorbeeld voor het geven van redenen waarom mensen niet voor cremieren kiezen.



Verder is het zinvol om de gegevens van de gemeente over het aantal overledenen en welke vorm van lijkbezorging is gekozen te bewaren. Nu worden deze gegevens van voorgaande jaren vernietigd, terwijl het na een aantal jaar een goed beeld kan geven hoe de mening over begraven of cremieren verandert.

### *Micro-omgeving*

Het huidige beeld van Uitvaartverzorging Vasse is gecreëerd op basis van de eigenaar, dit is vanuit een top-down perspectief. Door in vervolgonderzoek ook gesprekken aan te gaan met de medewerkers en hoe zij bepaalde zaken ervaren, kan een betrouwbaarder en vollediger beeld gemaakt worden.

### *Meso-omgeving*

In de meso-omgeving zijn een aantal belanghebbenden waar verder onderzoek naar gedaan kan worden, hierbij kan vooral gedacht worden aan de rol van bepaalde gemeenschappen in Hardenberg. In het huidige onderzoek is door middel van secundaire politieke bronnen een beeld gevormd en door telefoongesprekken een eerste peiling gedaan naar de houding van religieuze gemeenschappen tegenover cremieren. Met beschikking over meer tijd en middelen zal dit uitgediept kunnen worden. Bovendien zijn in het onderzoek alleen de bestaande crematoria als concurrent meegenomen, terwijl het zinvol is om bij omliggende gemeenten zonder crematorium na te gaan in welke mate zij bezig zijn met een eigen crematorium. Zo zijn in Coevorden bijvoorbeeld ook initiatieven genomen om de mogelijkheden van een crematorium te onderzoeken, de realisatie hiervan zou consequenties hebben voor het aantal mensen dat in Hardenberg gecremeerd wordt. Het is dus interessant om op de hoogte te zijn van deze initiatieven, waarbij ook samenwerkingsmogelijkheden overwogen kunnen worden.

### *Macro- omgeving*

Uit de PESTEL-analyse blijkt dat resumeren de vervanging van of aanvulling op cremieren zou kunnen worden. Voordat miljoenen geïnvesteerd worden in een nieuw crematorium zou het dan ook interessant zijn om onderzoek te doen naar de mogelijkheden van deze vorm van lijkbezorging. Hierbij moet ook rekening gehouden dat het met de huidige stand van technologie en behoefte van de maatschappij de komende jaren nog geen alternatief kan zijn, maar dat een vooruitgang in technologie dit wel mogelijk zou kunnen maken. Het is dus lastig om een inschatting te maken van de mate waarin resumeren meegenomen moet worden in de keuze van het realiseren van een crematorium.

## Literatuurlijst

*Aantallen.* (z.d.). Verkregen op 6-9-2012, van Landelijke Vereniging van Crematoria: <http://www.lvc-online.nl/viewer/file.aspx?FileInfolD=69>

*ABCON-PRO* (z.d.). Verkregen op 11-10-2012, van <http://www.abconpro.nl/abcon-pro/>

*BGNU* (z.d.). Verkregen op 11-10-2012, van <http://www.bgnu.nl/0/bgnu.html>

*Betrouwbaarheid van bronnen* (2012). Verkregen op 6-1-2013 van Erasmus Universiteit Rotterdam: [http://www.eur.nl/ub\\_informatievaardigheden/ub\\_instructie\\_nl/internet\\_research/stap\\_4/betrouwbaarheid/](http://www.eur.nl/ub_informatievaardigheden/ub_instructie_nl/internet_research/stap_4/betrouwbaarheid/)

Bickman, L. (2009). *The Sage handbook of Applied Social Research Methods*. USA: SAGE publications.

Boddy, D. (2008). *Management an introduction*. Essex: Pearson

CPB (2012). *Juniraming 2012: de Nederlandse Economie tot en met 2017 inclusief Begrotingsakkoord 2013*. CPB Policy Brief 2012 (1).

Daft, R. L. (2000). *Management*. Orlando: The Dryden Press

Dam, N.H.M. en Marcus, J.A. (2009). *Een praktijkgerichte benadering van organisatie en management*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.

*Duitsers voor Crematie naar Nederland* (2008). Verkregen op 21-9-2012, van EenVandaag: [http://www.eenvandaag.nl/binnenland/32847/duitsers\\_voor\\_crematie\\_naar\\_nederland](http://www.eenvandaag.nl/binnenland/32847/duitsers_voor_crematie_naar_nederland)

*Dutch turn to Bible Belt* (2007). Verkregen op 8-1-2013, van Reuters: <http://www.reuters.com/article/2007/03/13/us-dutch-biblebelt-idUSL0883252720070313>

*Geen cao meer voor DELA* (2012). Verkregen op 19-10-2012, van Uitvaartverzekering [http://www.uitvaartverzekering.nl/nieuws\\_hot\\_485\\_9131.html](http://www.uitvaartverzekering.nl/nieuws_hot_485_9131.html)

Geerts, G. en Heestermans, H. (1992). *Van Dale*. Zwolle: Tulp bv.

*Geloof en generaties* (z.d.). Verkregen op 14-10-2012, van Evangelische Omroep: [www.eo.nl/magazines/eva/artikel\\_detail/artikel/geloof-en-generaties/](http://www.eo.nl/magazines/eva/artikel_detail/artikel/geloof-en-generaties/)

*Geschiedenis Cremeren* (z.d.). Verkregen op 5-11-2012, van Uitvaart: <http://www.uitvaart.nl/infotheek/achtergronden/geschiedenis-cremeren>

*Geschiedenis GKV* (z.d.). Verkregen op 9-1-2013, van Gereformeerde Kerk vrijgemaakt Hardenberg-Baalder: <http://www.gkvhardenberg-baalder.nl/geschiedenis.php>

- Ipenburg, B. (2010). Vakwoordenboek zorg en zorgorganisaties. Verkregen op 31-1-2013 van <http://constellarti.nl/zorgwoordenboek.pdf>
- Kotler, P. (2006). *Principes van Marketing*. Amsterdam: Pearson Education Benelux
- Kvale, S. en Brinkmann, S. (2009). *Interviews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing*. USA: Sage publications.
- Mitchell, R.K., Agle, B.R. en Wood, D.J. (1997). *Toward a theory of Stakeholder Identification and Salience: Defining the Principles of Who and What really Counts*. *Academy of Management Review* 22(4): 853-886
- Modellen (z.d.). Verkregen op 14-10-2012, van Gertjan Schop: [http://www.gertjanschop.com/modellen/esh\\_model.html](http://www.gertjanschop.com/modellen/esh_model.html)
- Nilsson, P. (2006). *Managing stakeholder requirements in a product modeling system*. *Computers in industry* 57(2): 167-177
- Onderzoeksmethoden, deskresearch* (2012). Verkregen op 31-1-2013 van Alles over marktonderzoek: <http://www.allesovermarktonderzoek.nl/onderzoeksmethoden/deskresearch>
- Penry, C. (2002). A structured approach to presenting theses: notes for students and their supervisors.
- Ruimte om te Ondernemen* (2012). Verkregen op 30-11-2012, van Gemeente Hardenberg <http://www.hardenberg.nl/ruimte-om-te-ondernemen/ro-november-2012/hardenberg-biedt-ondernemers-volop-de-ruimte/>
- Savage, G.T., Nix, W.T., Whitehead, C.J., Blair, J.D. (1991). *Strategies for assessing and managing organizational stakeholders*. *Academy of Management Executive* 5(2): 61-75.
- Uitslagen Kamerverkiezingen (z.d.)* Verkregen op 20-1-2012, van Gemeente Hardenberg: <http://www.hardenberg.nl/bestuur-organisatie/verkiezingen/uitslagen-verkiezingen/>
- Uitvaart* (z.d.). Verkregen op 11-10-2012, van Landelijk Vereniging van Crematoria: <http://www.uitvaart.nl/infotheek/begraven-cremeren-e-a/cremeren/landelijke-vereniging-van-crematoria-lvc>
- Vakbonden (2006). Verkregen op 11-10-2012 van <http://www.mkbservicedesk.nl/311/vakbonden.htm>
- Varvasovszky, Z. en Brugha, R. (2000). *How to do (or not to do) a stakeholder analysis*. *Health Policy and planning* 15(3): 338-345.
- Voorkeur voor cremieren blijft stijgen.* (z.d.). Verkregen op 11-11-2012, van Uitvaart Media: <http://www.uitvaartmedia.com/voorkeur-voor-cremeren-blijft-stijgen/0618/>
- Wet op Lijkbezorging* (1991). Verkregen op 20-12-12, van de Overheid: [http://wetten.overheid.nl/BWBR0005009/geldigheidsdatum\\_13-02-2013#HoofdstukIV](http://wetten.overheid.nl/BWBR0005009/geldigheidsdatum_13-02-2013#HoofdstukIV)

## Bijlagen

### Bijlage 1 – Theoretische concepten en modellen

Deze bijlage bevat uitleg bij theoretische concepten en modellen voor onderzoek op micro-, meso-, en macroniveau.

#### *Microniveau*

Een voorbeeld van een concept dat gebruikt wordt voor de interne analyse is het 7s-model, ontworpen door werknemers van McKinsey. Het bestaat uit zeven factoren, namelijk strategie, structuur, systemen, staf/personeel, sleutelvaardigheden, stijl en organisatiecultuur. De eerste drie factoren kunnen gezien worden als harde, rationele aspecten en de laatste vier als zachte, emotionele aspecten. Het model bevat factoren om de prestaties van een organisatie te meten, deze factoren hangen onderling samen en versterken en beïnvloeden elkaar (Dam & Marcus, 2009).

Een ander model dat hieraan gerelateerd is, is het ESH-model van Weggeman (Modellen, z.d.). Het bevat de componenten strategie, systeem, personeel, cultuur, managementstijl en structuur. Tussen die zes componenten bestaat evenwicht, samenhang en heterogeniteit. Dit brengt met zich mee dat de verandering in één component gevolg heeft voor alle andere vijf componenten.

Ten slotte kan de interne organisatie geanalyseerd worden aan de hand van het SWOT-model. Dit model onderzoekt de interne sterktes en zwaktes van een organisatie in relatie tot de kansen en bedreigingen uit de externe omgeving (Boddy, 2008).

#### *Mesoniveau*

De eerste aanpak voor een stakeholderanalyse is een algemene beschrijving bestaande uit vijf stappen over hoe een stakeholderanalyse dient te worden aangepakt (Varvasovszky & Brugha, 2000). Allereerst moeten de stakeholders worden geïdentificeerd en benaderd. In de tweede stap worden de methoden om data te verzamelen beschreven, hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen informatie uit primaire en uit secundaire bronnen. Vervolgens worden ingegaan op het organiseren en analyseren van de verzamelde data, waarbij met name aandacht wordt besteed aan het beïnvloeden van data. Varvasovszky en Brugha (2000) geven hierbij aan dat het belangrijk is om de methoden voor dataverzameling toe te passen zoals ze bedoeld zijn om tot betrouwbare resultaten te komen benadrukken het belang van objectiviteit bij het uitwerken van data. Om de objectiviteit te bevorderen wordt aangeraden om het mogelijk te maken dat respondenten feedback kunnen geven op de uitgewerkte data. De vierde stap is het weergeven van de gevonden resultaten, waarvoor in het artikelen verschillende methoden worden uitgelegd. En ten slotte wordt ingegaan op het gebruiken van de gevonden informatie, waarbij beschreven wordt op welke manieren een stakeholderanalyse van nut kan zijn. Bijvoorbeeld bij het aansturen van je belanghebbenden, maar ook bij het omgaan met huidige en toekomstige kansen en bedreigingen.

Dit artikel is waardevol als basisinformatie bij het uitvoeren van een stakeholderanalyse in het algemeen, maar geeft geen focus of richting die voor dit specifieke onderzoek van belang kan zijn.

De tweede soort analyse is van Savage, Nix, Whitehead en Blair (1991) en beschrijft een stakeholderanalyse waarbij vier verschillende fasen te onderscheiden zijn. Allereerst worden de belanghebbenden die een rol spelen benoemd, vervolgens wordt nagegaan of zij de organisatie mee- of tegen zullen werken, waarna een strategie geformuleerd wordt om de relatie met de belanghebbende te versterken of veranderen. De laatste fase is het implementeren van deze strategie.

Deze theorie is interessant voor deze analyse op mesoniveau, omdat niet alleen de relevante stakeholders worden vastgesteld, maar bovendien ook wordt bepaald hoe wat voor rol zij zullen gaan spelen. Vervolgens wordt een strategie bepaald om zo goed mogelijk met die stakeholder om te gaan. Hierdoor ontstaat een beeld van uit de omgeving en een duidelijk plan van aanpak als het crematorium eenmaal gebouwd kan worden.

Een derde aanpak van een stakeholderanalyse wordt beschreven door Nilsson (2006). Daarbij ligt de focus op het identificeren van relevante stakeholders, waarna wordt vastgesteld in hoeverre de relevante stakeholders behoefte hebben aan het product. Bij het identificeren van relevante stakeholders spelen vier dimensies een rol

- De relatie tussen de stakeholder en het ontwikkelde product
- De relatie tussen de stakeholder en andere stakeholders
- De prioriteit van de behoefte van iedere stakeholder aan het product
- De invloed van iedere stakeholder op de eisen van het product

Voor de relevante stakeholders worden dan vervolgens de wensen en behoeften in kaart gebracht, om zo een product te realiseren dat voldoet aan de eisen van de belangrijkste stakeholders.

Deze methode kan enerzijds bijdragen aan deze meso-analyse, omdat het relevante stakeholder identificeert. Vervolgens wordt bepaald hoe het product of service er uit moet komen te zien, wat waardevol kan zijn aangezien het een service betreft die nieuw opgezet gaat worden. Er is echter niet gekozen voor deze methode, omdat dit niet volledig voldoet aan de eisen van het haalbaarheidsonderzoek. Het is namelijk de bedoeling om vast te stellen of er factoren in de omgeving zijn die de realisatie van het crematorium belemmeren of stimuleren, niet hoe het crematorium volgens de stimulerende factoren ingericht zou moeten worden.

Een vierde soort stakeholderanalyse die relevant kan zijn voor het onderzoek wordt beschreven door Mitchell, Agle en Wood (1997) en heeft als doel om managers te helpen bij het omgaan met de belangen van stakeholders. Dit proces is opgebouwd uit drie fasen en begint met het identificeren van belanghebbenden. Hiervoor worden in het artikel verschillende kenmerken van belanghebbenden genoemd om ze te classificeren. Vervolgens wordt per geïdentificeerde belanghebbende de relatie tot het management beoordeeld, wat wordt gedaan door te bepalen of de eigenschappen van macht, geldigheid en/of urgentie al dan niet in de relatie aanwezig zijn. Op basis van aan- of afwezigheid van deze drie eigenschappen wordt de belanghebbende in een klasse ingedeeld. De klasse waar een belanghebbende in zit is een indicatie voor het management hoe waardevol een belanghebbende voor de organisatie is en hoeveel invloed die op de organisatie uit kan oefenen.

## **Bijlage 2- Model Savage, Nix, Whitehead en Blair (1991)**

Het model van Savage, Nix, Whitehead en Blair (1991) formuleert strategieën voor een organisatie voor de manier waarop zij het best met hun belanghebbenden om kunnen gaan. Hiervoor wordt eerst op basis van een aantal factoren per belanghebbende vastgesteld of zij mogelijk een dreiging voor de organisatie zijn of juist potentiële samenwerkingspartners. Onderstaande tabel laat deze factoren zien en ook het effect op dreiging of samenwerking.

Factor	BH= belanghebbende	Toename of afname potentiële dreiging?	Toename of afname potentiële samenwerking?
Beschikking over essentiële middelen voor organisatie	BH beschikt over essentiële middelen	Toename	Toename
	BH beschikt niet over essentiële middelen	Afname	Een van beide
Verhouding macht tussen belanghebbende en organisatie	BH heeft meer macht dan organisatie	Toename	Een van beide
	BH heeft evenveel macht als organisatie	Een van beide	Een van beide
	BH heeft minder macht dan organisatie	Afname	Toename
Het ondernemen van acties	BH onderneemt acties die organisatie ondersteunen	Afname	Toename
	BH onderneemt acties die organisatie niet ondersteunen	Toename	Afname
	BH onderneemt geen acties	Afname	Afname
De vorming van coalities	BH vormt coalitie met andere BH	Toename	Een van beide
	BH vormt coalitie met organisatie	Afname	Toename
	BH vormt geen coalitie	Afname	Afname

**Tabel 6: Factoren voor bepalen rol belanghebbende (Savage, Nix, Whitehead en Blair, 1991)**

Op basis van de genoemde factoren kan worden vastgesteld in welke mate een belanghebbende een dreiging kan zijn en in welke mate zij gezien kan worden als samenwerkingspartner. Nu kunnen de determinanten dreiging en samenwerking tegen elkaar worden afgezet waardoor een kwadrant ontstaat. Dit model is weergegeven in figuur 9.

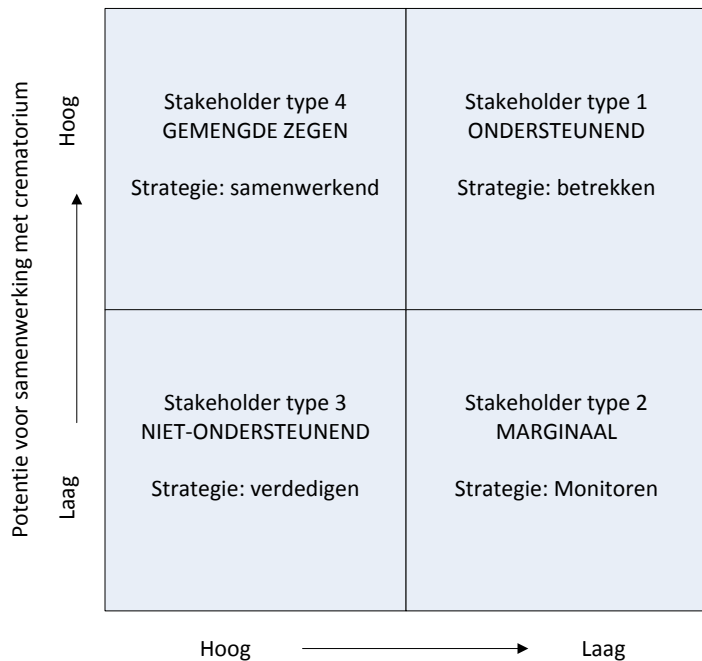
Er zijn dus vier typen belanghebbende te onderscheiden en voor de omgang met ieder type belanghebbende is een specifieke strategie geformuleerd.

Allereerst is er het ondersteunende type belanghebbende, met een hoge potentie voor samenwerking en een lage kans voor dreiging. De voorgeschreven strategie is om deze belanghebbende bij de organisatie te betrekken voor relevante gebeurtenissen. Het is belangrijk om de relatie met deze meewerkende belanghebbenden actief te onderhouden, omdat zij positief kunnen bijdragen en betrokken belanghebbenden ook ondersteunend blijven.

Het tweede type is de marginale belanghebbende, met lage potentie voor zowel samenwerking als dreiging. Ze hebben wel een belang in de organisatie, maar houden zich niet bezig met beslissingen of veranderingen. De beste manier om met deze belanghebbende om te gaan is door ze in de gaten te houden. Bij het nemen van een grote beslissing moet worden afgevraagd of dit ook belangrijk is voor de marginale belanghebbenden en alleen als dit het geval is moet de organisatie deze belanghebbende overtuigen.

Het volgende type is de niet-ondersteunde belanghebbende, dit type heeft een lage potentie voor samenwerking maar wel een hoge potentie voor dreiging. Het is voor een organisatie belangrijk om zich tegen een dergelijke organisatie te verdedigen. Hierbij wordt geprobeerd om de afhankelijkheid van de belanghebbende te minimaliseren.

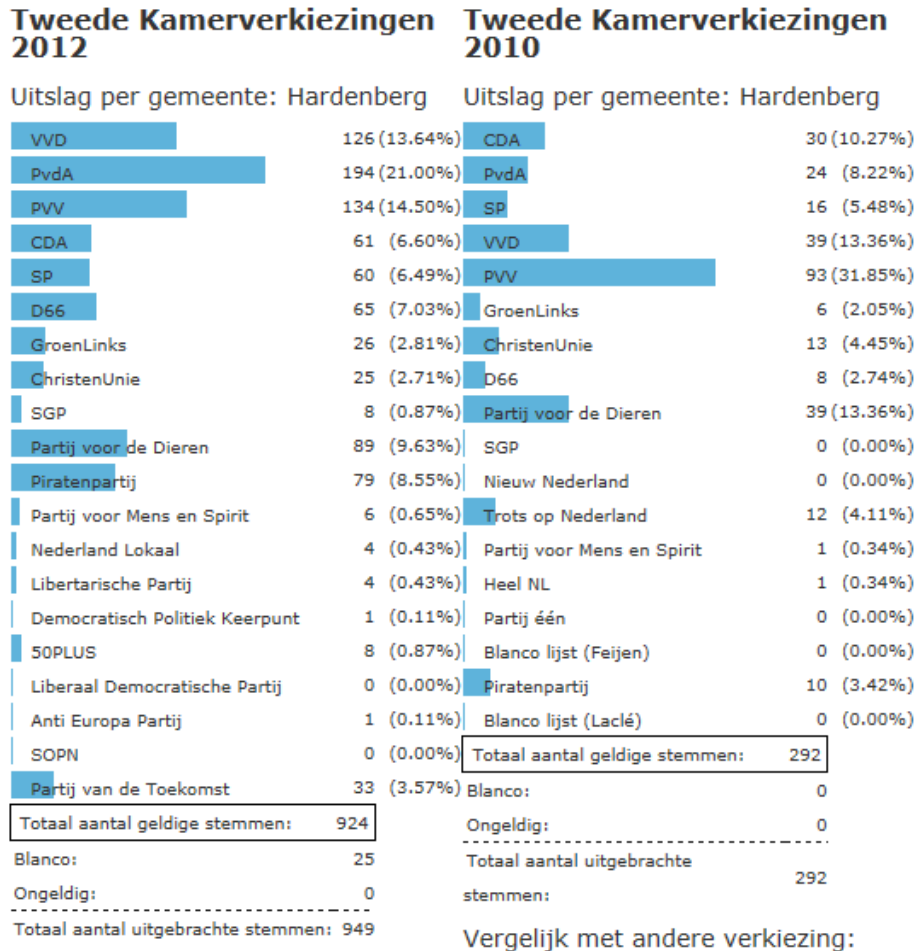
Het vierde en laatste type belanghebbende wordt de gemengde zegen genoemd, zij hebben een hoge potentie voor zowel potentiële dreiging als potentiële samenwerking. De beste manier om hiermee om te gaan is door met ze samen te werken. Het doel hiervan is om door middel van de intensieve samenwerking de potentiële dreiging te beperken.



Figuur 9: Model voor typeren van belanghebbenden van organisaties (Savage, Nix, Whitehead en Blair, 1991)

### Bijlage 3 – Overzicht verkiezingen

In deze bijlagen zijn de uitslagen van Tweedekamerverkiezingen opgenomen (Uitslagen Tweedekamerverkiezingen, z.d.). Hierin is het verloop te zien in de aanhang van religieuze politieke partijen, zoals gebruikt bij het analyseren van de gemeenschappen als belanghebbende bij het



deskresearch.

Vergelijk met andere verkiezing:





## Tweede Kamerverkiezingen 2006

Uitslag per gemeente: Hardenberg

CDA	194 (25.94%)
PvdA	170 (22.73%)
VVD	40 (5.35%)
SP	123 (16.44%)
Fortuyn	17 (2.27%)
GroenLinks	38 (5.08%)
D66	18 (2.41%)
ChristenUnie	16 (2.14%)
SGP	2 (0.27%)
Nederland Transparant	0 (0.00%)
Partij voor de Dieren	57 (7.62%)
EénNL	14 (1.87%)
Groep Wilders / Partij voor de Vrijheid	53 (7.09%)
Lijst Poortman	1 (0.13%)
Partij voor Nederland (PVN)	0 (0.00%)
Continue Directe Democratie Partij	0 (0.00%)
(D66) Democratische Partij	0 (0.00%)
Verenigde Senioren Partij	0 (0.00%)
Ad Bos Collectief	3 (0.40%)
Groen Vrij Internet Partij	1 (0.13%)
Lijst Potmis	0 (0.00%)
Tamara's open partij	1 (0.13%)
SMP	0 (0.00%)
LRVP - het Zeteltje	0 (0.00%)
<b>Totaal aantal geldige stemmen:</b>	<b>748</b>
Blanco:	10
Ongeldig:	0
<b>Totaal aantal uitgebrachte stemmen:</b>	<b>758</b>

## Tweede Kamerverkiezingen 2002

Uitslag per gemeente: Hardenberg

PvdA	21 (9.05%)
VVD	13 (5.60%)
CDA	61 (26.29%)
D66	12 (5.17%)
GroenLinks	16 (6.90%)
SP	8 (3.45%)
SGP	1 (0.43%)
VSP (Verenigde Senioren Partij)	0 (0.00%)
NMP (Nieuwe Midden Partij)	0 (0.00%)
ChristenUnie	11 (4.74%)
VIP (Vrije Indische Partij)	0 (0.00%)
PvdT (Partij van de Toekomst)	3 (1.29%)
Duurzaam Nederland	0 (0.00%)
Leefbaar Nederland	9 (3.88%)
LPF	77 (33.19%)
RVP (Republikeinse Volkspartij)	0 (0.00%)
<b>Totaal aantal geldige stemmen:</b>	<b>232</b>
Blanco:	12
Ongeldig:	0
<b>Totaal aantal uitgebrachte stemmen:</b>	<b>244</b>

## Tweede Kamerverkiezingen 1998

Uitslag per gemeente: Hardenberg

PvdA	346 (27.14%)
CDA	384 (30.12%)
VVD	109 (8.55%)
D66	87 (6.82%)
AOV/Unie 55+	4 (0.31%)
GroenLinks	191 (14.98%)
Centrum Democraten	42 (3.29%)
RPF	11 (0.86%)
SGP	5 (0.39%)
GPV	25 (1.96%)
SP	53 (4.16%)
Senioren 2000	6 (0.47%)
Andere partij	12 (0.94%)
Totaal aantal geldige stemmen:	1275
Blanco:	14
Ongeldig:	20
Totaal aantal uitgebrachte stemmen:	1309

## Bijlage 4 – Interviews

Deze bijlage bevat de uitwerking van de vier interviews die afgenomen zijn voor dit onderzoek.

### *Gemeente Hardenberg*

Op 20 december is een representatie van de gemeente Hardenberg geïnterviewd, bestaande uit Jan Tuut (afdelingshoofd interne zaken) en Jan Smit (publieksdienst).

Het grootste gedeelte van het interview bestaat uit het overleggen over welke gegevens benodigd zijn om een goede uitspraak te doen over de haalbaarheid en welke gegevens de gemeente beschikbaar heeft. Uiteindelijk wordt afgesproken dat de gemeente de volgende gegevens via mail zal verstrekken:

- Verhouding van de verschillende soorten lijkbezorging in gemeente Hardenberg van 2012 (de gegevens van de jaren hiervoor zijn vernietigd)
- De leeftijdsverdeling van inwoners en met name van mensen die de laatste jaren van en naar Hardenberg zijn verhuist van de laatste jaren.
- Het aantal uitvaarten dat de gemeente per jaar op zich neemt omdat er geen nabestaanden zijn die de uitvaart verzorgen (en de overledene is niet of onvoldoende verzekerd)

Vragen aan de hand van de stakeholderanalyse

#### *1. Wat is de mening van de gemeente Hardenberg t.o.v. de bouw van het crematorium?*

De Gemeente Hardenberg staat positief tegenover ondernemerschap. Hierbij is het wel belangrijk dat er ook daadwerkelijk potentie in een project zit: het heeft voor beide partijen geen nut om er veel tijd en energie in te steken als blijkt dat er geen behoefte aan is. Dan is de ondernemer z'n investering kwijt en zit de gemeente met leegstaande panden en betekent dit dat het economische effect voor de gemeente achterblijft. Blijkbaar wordt er in dit geval serieus nagedacht over de verwachte investeringen en opbrengsten, dus dan is het alleen maar een voordeel dat we als gemeente een nog completer pakket aan diensten aan kunnen bieden.

#### *2. Hoeveel invloed heeft de gemeente op de realisatie van het crematorium?*

Het bestemmingsplan van die locatie is al geschikt voor een crematorium, daarmee is de grootste hindernis genomen. Hierdoor komen we meteen in de fase van het ontwerp van een gebouw, want er moet wel een vergunning aangevraagd worden voor de verbouwing van het huidige pand. Maar zoals gezegd: een crematorium is in lijn met het bestemmingsplan, dus dan gaat het in deze fase om het invullen van details. Zo wordt er getoetst of het uiteindelijk te realiseren gebouw wel in die omgeving past. En dan is de rol van de gemeente als organisatie eigenlijk al vervuld en is het de beurt aan de inwoners. Zij mogen bezwaar maken tegen het plan, maar op de locatie van Vasse zijn er eigenlijk geen omwonenden die bezwaar kunnen maken. De dichtstbijzijnde bebouwing is een camping en ook die ligt op een paar honderd meter afstand, er staan geen particuliere woningen om die grond. Je zou dus kunnen zeggen dat alleen een verkeerd bestemmingsplan de bouw tegen zou kunnen

houden, omdat in de fases erna alleen nog details ingevuld worden.

Ook als het crematorium eenmaal gerealiseerd zal zijn wordt een goede samenwerking met het crematorium verwacht. Als er vanuit de nationale politiek nieuwe relevante regels worden opgelegd, zal de gemeente die uiteraard ook aan het crematorium op moeten leggen. Het beleid op regionaal niveau zal echter zoveel mogelijk in overleg gebeuren. Er zit nou eenmaal veel verschil in de speelruimte van regels op nationaal niveau en richtlijnen of regels voor regionaal niveau.

3. *Hoe staat de gemeente tegenover het cremeren van Duitsers in Hardenberg?*

Door middel van de Euregio zijn er al veel vormen van samenwerking met Duitsland, de mate waarin deze twee landen samenwerken blijft zich ontwikkelen. Dit zal hetzelfde zijn op het gebied van cremeren: als Duitse nabestaanden hun overledene liever hier cremeren zal dit geen probleem. Dat is het voordeel van vraag en aanbod in een open markt.

4. *Zijn er groepen inwoners of gemeenschappen die tegen het crematorium zullen zijn?*

Ja, met name in de religieuze gemeenschap zullen er wel mensen zijn die tegen cremeren zijn en die misschien liever niet zouden zien dat er een crematorium komt in Hardenberg. Al is de houding van gelovigen een stuk coulanter geworden ten op zichte van mensen die niet geloven, als een atheïst graag gecremeerd zou willen zou de gelovige dat zijn eigen keuze vinden. Bovendien is cremeren vanuit het geloof tegenwoordig ook goedgekeurd als vorm van lijkbezorging, dan zullen er zeker nog mensen zijn die begraven prefereren, maar cremeren is niet slecht meer. Het is dus niet te verwachten dat mensen hier openlijk op tegen zullen zijn of actie zullen ondernemen, maar niet iedereen zal even blij zijn met de komst van een crematorium.

5. *Kunt u de lokale media beschrijven en de invloed die zij hebben op inwoners van Hardenberg?*

Hier in Hardenberg heb je drie verschillende media die echt meetellen, allereerst de regionale krant de Stentor met aandacht voor lokaal nieuws. Daarnaast zijn er nog de Toren en de Speld met nieuws uit de gemeente, deze worden door ieder huishouden gelezen om te weten wie er zijn geboren, wie overleden en wie getrouwd. Hierbij werken neutrale journalisten: hun doel is om updates te geven over gebeurtenissen in de omgeving. Als een nieuw crematorium gebouwd zou worden zou dat dus wel vermeld worden, maar er zal geen betoog bijstaan waarom dat een kwalijke zaak zou zijn of waarom dat hetgene is waar Hardenberg al jaren op wacht.

6. *Zijn er sociale of politieke actiegroepen in deze regio actief?*

Nee, daar hebben wij nog nooit mee te maken gehad bij verbouwingen of vergunningen. Wel dat buurtbewoners iets niet zien zitten, maar die vallen onder de categorie gemeenschappen.

## *Crematorium Geleen-Nedermaas*

Op 4 januari 2013 is Paul Meijs geïnterviewd, hij is sinds vijf jaar locatiemanager van crematorium Nedermaas wat ligt in Geleen. Dit crematorium is onderdeel van de landelijke organisatie DELA. Nedermaas heeft 28 medewerkers waarvan negen gastvrouwen die zich puur bezighouden met de horeca en negentien medewerkers voor het proces van crematie en uitvaart. Van de 28 medewerkers werken er vijftien parttime. Dit is nodig om flexibiliteit te creëren voor de wisselende hoeveelheid werk die afhankelijk is van het aantal uitvaarten. In Nedermaas vinden per jaar 2250-2300 crematies plaats, waarvan 150-200 crematies van Duitsers zijn.

Er zijn meerdere crematoria in Nederland die ook de uitvaart van Duitsers verzorgen, maar Nedermaas is de enige waarbij georganiseerde excursies plaatsvinden ter bevordering hiervan. Hierbij komt een Duitse uitvaartondernemer met Duitsers naar Geleen waar zij een rondleiding en informatie krijgen over het crematorium, dit wordt 'Duits doodskisttoerisme' genoemd.

Het interview begint met een aantal vragen over het Duitse doodskisttoerisme en vervolgens worden er vragen gesteld die meer inzicht kunnen geven in de rol van belanghebbenden in een organisatie.

### 1. Wat is het programma van het crematorium bij een excursie?

We hebben één medewerker die verantwoordelijk is voor de dagen dat er een excursie is. Als de deelnemers van de excursie hier aankomen worden ze ontvangen met koffie en vlaai. Vervolgens krijgen ze een rondleiding door het hele crematorium. Hierbij wordt zoveel verteld en laten zien als waar behoefte aan is. Sommige groepen vinden het interessant om de ruimte te zien waar alle as bewaard wordt, andere slaan dat liever over. Tussendoor is er volop gelegenheid om vragen te stellen en wordt uitleg gegeven over het crematorium. Hiervoor blijven we bijvoorbeeld ook even in de aula stilstaan, mensen kunnen dan een plekje zoeken in de zaal, de omgeving op zich in laten werken en vragen stellen.

Vervolgens gaan ze weer de bus in en zorgt de organisator van de excursie voor een leuke afsluiting van de dag, bijvoorbeeld door een bezoek aan de kerstmarkt.

### 2. Sinds wanneer worden de excursies georganiseerd?

Dit is zo'n acht à negen jaar geleden begonnen, al merken we wel dat er nu meer animo voor is.

### 3. Hoe zijn deze excursies tot stand gekomen?

De excursies worden georganiseerd door een zelfstandige Duitse uitvaartondernemer, Friedrich. Hij wilde graag aan Duitse nabestaanden aanbieden dat hun dierbare in Nederland zou kunnen worden gecremeerd. Friedrich heeft zelf het crematorium in Geleen benaderd voor de excursies zodat Duitsers een beeld konden krijgen van de Nederlandse mogelijkheden. Daarbij vond hij Nedermaas wat betreft sfeer en uitstraling het meest geschikt. Het initiatief is dus vanuit Friedrich gekomen.

### 4. Hoe worden de deelnemers voor de excursie gevonden?

Alles voor de excursie wordt door Friedrich in Duitsland geregeld, wij ontvangen de deelnemers slechts en geven ze een rondleiding. Hij vindt deelnemers voor zijn excursies door het maken van lokale reclame,

na een aantal excursies zal dit makkelijker zijn geworden door de mond-op-mondreclame. Daarnaast is hij bij een excursie een keer door de Duitse televisiezender WDR gevolgd, na uitzending hiervan groeide de belangstelling. Die extra belangstelling was ook in Nedermaas zelf te merken door de telefoontjes die ze in de periode na de uitzending van Duitsers kregen. Duitsers die de uitzending over het crematorium hadden gezien belden voor het verkrijgen van meer informatie over het crematorium en de mogelijkheid om daar gecremeerd te worden. Dit betekende dus gratis reclame voor zowel de uitvaartonderneming van Friedrich als voor crematorium Nedermaas.

#### 5. Welke factoren zorgen ervoor dat Duitsers in Nederland gecremeerd willen worden?

Dit heeft vooral met de asbewaring te maken. In Duitsland ben je verplicht om de as van een crematie op een officieel daarvoor bestemde locatie te bewaren. In Nederland is de enige eis dat de as een maand bij het crematorium bewaard moet blijven en vervolgens is het aan de nabestaanden om te bepalen wat er mee gaat gebeuren. Opties waar bijvoorbeeld uit gekozen kan worden zijn uitstrooien, thuis bewaren, de as begraven of de as in sieraden gebruiken.

Als een Duitser in Nederland wordt gecremeerd, wordt het volgende proces doorlopen:: twee artsen moeten een overledene doodverklaren. Vervolgens moeten de nabestaanden bij de gemeente waarin iemand is overleden een akte van overlijden halen. Zij nemen daarna contact op met een uitvaartondernemer waarna de details van de uitvaart vastgelegd worden. De chauffeur die de overledene naar Nederland brengt heeft een lijkenpas bij zich met daarop de gegevens van de overledene en de uitvaartondernemer of contactpersoon en een de route die gereden zal worden met de overledene. Soms duurt de reis met de Duitse overledene namelijk meer dan drie uur, als de auto dan wordt aangehouden kan met de lijkenpas en de route worden aangetoond waar de overledene naar toe wordt gebracht en waarom. Voor iedere crematie moet Nedermaas bij de gemeente van Geleen een verlot tot cremieren aanvragen, dus ook voor het cremieren van een Duitser. Na het verkrijgen van het verlot tot cremieren wordt de Nederlandse wet van toepassing op de crematie en dus ook de Nederlandse regels met betrekking tot asbewaring. Op de lijkenpas staat ook ingevuld wie de as na de vereiste maand op komt halen, dit is een specifieke persoon en dus geen uitvaartorganisatie. Bij het ophalen van de as wordt een Duitse verklaring meegegeven door crematorium Nedermaas. Dit dient als bewijs bij een eventuele aanhouding of grenscontrole dat de as van die overledene vervoerd mag worden.

Een ander verschil met de Duitse wet is dat in Nederland de technische crematie op dezelfde (werk)dag plaats moet vinden als de uitvaart. Dit betekent op drukke dagen dat er soms tot twee uur 's nachts gecremeerd wordt. In Duitsland geldt deze eis niet, dit zou ook niet mogelijk zijn vanwege de lange wachttijden bij Duitse crematoria. Daar hebben ze dan ook vaak een paar dagen na overlijden de uitvaartdienst en vind de technische crematie pas plaats als een crematorium daar tijd voor heeft.

#### 6. Wat is jullie reikgebied in Duitsland?

Dit is geen specifieke regio. De meeste Duitsers die wij hier cremieren komen uit de regio van Keulen, Aachen en de grensstreek. Daarnaast ook de zuidelijke kant van Nordrhein-Westfalen. Maar er zijn ook zelfstandige ondernemers dieper in Duitsland die op de hoogte zijn van de mogelijkheden in Nederland en dan kunnen ze goed nog van 200 kilometer verder komen. Voor Duitsers zijn de regels rondom

asbewaring de belangrijkste factor: daarvoor willen zij naar Nederland. Dat afstand geen prominente rol speelt blijkt ook uit het feit dat er überhaupt Duitsers in Geleen gecremeerd worden. Het is vanuit Duitsland dichterbij om naar Heerlen of Kerkrade te gaan. Daar komen dan ook meer Duitsers dan bij ons: in Heerlen zijn per jaar ongeveer 800 van de in totaal 1800 gecremeerden Duits. In Kerkrade worden per jaar ongeveer 800 overledenen gecremeerd, waarvan 400 Duitsers. Zoals gezegd hebben wij per jaar 150 tot 200 Duitse crematies per jaar van de in totaal 2300, maar een aantal uitvaartondernemers zijn bekend met onze sfeer en goede zorgen. Zij geven aan daarvoor verder te willen rijden.

7. Wat zijn de kosten voor Nedermaas van de excursies?

De kosten die tijdens de excursie op het crematorium gemaakt worden, worden door Nedermaas vergoed. Friedrich regelt de bus en de activiteit na de rondleiding. De kosten zijn dus de koffie en vlaai die ze aangeboden krijgen en een paar manuren voor het ontvangen en rondleiden. Eigenlijk zijn de kosten dus minimaal en het wordt als een investering gezien. Het levert namelijk extra bekendheid op en daarnaast zullen een aantal van de Duitsers van de excursie er ook voor kiezen om in Nedermaas gecremeerd te willen worden.

8. Hoe vaak worden de excursies georganiseerd en hoeveel mensen nemen hier aan deel?

De excursie wordt twee keer per jaar georganiseerd en per excursie komt er één touringcar naar Nedermaas. Deze is wel altijd gevuld, dus per jaar zullen dat iets meer dan honderd Duitsers zijn. Al zijn er wel altijd een paar deelnemers die hier al eens geweest zijn. Vaak zijn dit de nabestaanden van een Duitse overledene die in Nedermaas is gecremeerd, zij komen hier dan om hun bekende te gedenken. Dit zijn wel mensen die er zeker van zijn ook in Nedemaas gecremeerd te willen worden.

9. Hoeveel extra crematies verzorgt Nedermaas door deze excursies?

Het is moeilijk om te zeggen hoeveel crematies wij per jaar extra hebben doordat de excursies georganiseerd worden. Allereerst zijn er namelijk sowieso altijd al Duitsers geweest die in Nedermaas gecremeerd werden, onder andere omdat Nedermaas langer bestaat dan de crematoria later dichterbij de grens zijn gebouwd. Daarnaast hebben de excursies een direct en een indirect effect. Het directe effect zijn de Duitsers die na deelname besluiten in Nedermaas gecremeerd te worden, indirect zorgen de deelnemers ook weer voor meer crematies door mond-tot-mondreclame. Bovendien is het gevoelloos om de nabestaanden bij de uitvaart te vragen op basis waarvan zij hebben besloten de crematie in Geleen plaats te laten vinden. Er is dus nauwelijks informatie over bekend.

10. Zijn er regels/wetten van belang als je als Duitser in Nederland gecremeerd wil worden?

Zoals eerder is uitgelegd, valt de crematie onder de Nederlandse wetgeving nadat in Nederland het verlot tot cremieren voor die persoon is aangevraagd. Hierdoor mag de as dus ook mee naar huis genomen worden. Verder zijn er geen beperkingen aan het over de grens vervoeren van de as van een overledene.

Eenzijds wordt er verwacht dat Duitsland het beleid rondom asbewaring aan zal passen. Het gebied in



Duitsland waarin mensen hun overledene in Nederland verspreid zich als een inktvlek. En als de regels van asbewaring omzeild kunnen worden, is het voor Duitsland slimmer om hier in mee te gaan omdat ze anders de 'omzet' kwijt zijn aan Nederland. Aan de andere kant is er voor Duitsland ook nog geen noodzaak om de regels aan te passen, aangezien de Duitse crematoria de vraag aan crematies nog niet goed genoeg op kunnen vangen. Maar daar kan ook weer de kanttekening bij geplaatst worden dat het minder aantrekkelijk is voor Duitse ondernemers om een crematorium op te starten als Duitsers liever naar Nederland gaan. Het blijft dus een duw en trek spelletje, Duitsland is nogal conservatief en zal niet snel veranderen, maar zal uiteindelijk toch een keer mee moeten gaan in de behoefte van de maatschappij.

#### 11. Merken jullie verschil tussen een Duitse en een Nederlandse crematie?

In ons geval zijn de crematies van Nederlanders uitgebreider dan die van Duitsers. Nederlanders hebben eerst een dienst, dan vindt de technische crematie plaats en vervolgens is er een koffietafel, terwijl Duitsers meestal alleen de technische crematie hier doen. Al heeft dit een hele praktische reden: als de overledene bijvoorbeeld op een uur rijden heeft gewoond, dan vind de uitvaartplechtigheid en alles in Duitsland plaats. De meeste bezoeker van een uitvaart komen niet mee naar Nederland, dit is vaak alleen de directe familie. Het afscheid is dan al genomen, ze komen dan alleen naar Nederland zodat de Nederlandse wetgeving van toepassing wordt. Wat dat betreft heeft één Nederlandse uitvaart dan ook de voorkeur boven vier Duitse crematies. Economisch gezien wordt de meeste omzet namelijk bij de horecagelegenheid van de koffietafel behaald.

Vervolgens worden er nog enkele vragen gesteld over de rol van de belanghebbenden van het crematorium, zodat meer inzicht wordt verkregen in deze branche.

##### 1. Wie zijn de investeerder of aandeelhouders van een crematorium?

Dit is wisselend per vestiging van DELA. DELA staat voor Delen Elkanders Lasten en van vroeger uit zijn er mensen in de uitvaartbranche in de regio Eindhoven samen gaan werken om voor iedereen een uitvaart mogelijk te maken. Dit betekende dat er met collectes langs de deuren werd gegaan, de mensen gaven naar draagkracht en daarvan werden de uitvaarten van de mensen die net overleden waren verzorgd. Tegenwoordig zit de organisatie wel iets anders in elkaar, maar het doel is nog steeds om iedereen een uitvaart naar wens te kunnen geven. Door de landelijke samenwerking kunnen een aantal kosten uitgespaard of gedeeld worden, wat dat betreft worden de lasten nog steeds gedeeld. De meeste uitvaartcentra die nu op worden gericht hebben een lokale initiatiefnemer die uiteindelijk een deel in de zeggenschap krijgt, maar DELA is als grote kapitaalverschaffer de belangrijkste aandeelhouder. Bij oudere uitvaartcentra zie je vaker dat de vestiging zelfstandig is opgestart en later bij DELA is aangesloten. Hierbij zijn de oprichters nog vaak grootaandeelhouder, maar zij moeten wel de richtlijnen en voorschriften van DELA volgen.

##### 2. Wat is de invloed van vak- en brancheverenigingen?

Daar merk je als locatiemanager niks van, ze lijken ook meer op de consument gericht. Dat ze als een soort vangnet dienen als er onenigheid ontstaat tussen de nabestaanden en de uitvaartverzorgers. Dit komt echter bijna nooit voor, iedereen in de uitvaartbranche weet dat een uitvaart vlekkeloos moet lopen. Bovendien zijn de “rotte plekken” in deze branche wel verdwenen toen er vanuit de overheid meer controle op transparantie kwam.

### 3. Wat is de invloed van vakbonden?

Die hebben geen invloed. Wij hebben als DELA een eigen raad die opkomt voor de belangen van de medewerkers en hebben verder geen contact met vakbonden. Misschien dat dit op landelijk niveau gebeurt, maar daar merken wij niet van. We krijgen ook geen nieuwe richtlijnen of iets dergelijks van landelijk die voortkomen uit afspraken met vakbonden.

### 4. Hoe is de relatie tot de leveranciers?

Daar zijn gewoon afspraken mee gemaakt. Een aantal producten worden door landelijke ketens geleverd en andere door lokale organisaties.

De leveranciers van essentiële middelen zoals de oven of filterinstallatie spreken wij niet. Dit zijn ook zaken die op hoger niveau geregeld worden door medewerkers die hier in gespecialiseerd zijn.

### 5. Hoe beïnvloedbaar is de keuze waar de uitvaart wordt gehouden?

Nedermaas kan dit nauwelijks beïnvloeden. We proberen de uitvaarten zo goed mogelijk te verzorgen, ook zodat de bezoekers van een crematie positief tegenover dit crematorium en Nedermaas staan. Doordat veel mensen een uitvaartverzekering hebben bij DELA, worden zij wel gestimuleerd hun uitvaart bij een DELA-vestiging te laten verzorgen. Maar ze zijn vrij in deze keuze, als een andere vestiging dichterbij ligt of beter in de smaak valt zijn ze vrij om daar heen te gaan. Andersom worden wij ook benaderd door mensen die niet verzekerd zijn bij DELA. De uitvaartverzorgers kunnen de nabestaanden op een bepaald crematorium wijzen, maar meestal is dit het crematorium dat het dichtst bij ligt of in een nabijgelegen plaats die een rol speelde in het leven van de overledene.

## *Uitvaartverzorging Vasse*

Op maandag 7 januari is Roel Vasse geïnterviewd. Roel Vasse is de eigenaar van Uitvaartverzorging Vasse, een uitvaartorganisatie in Hardenberg. Zij zijn gehuisvest in het recent nieuwgebouwde uitvaartcentrum op de begraafplaats in Hardenberg, de locatie waar een eventueel crematorium gevestigd zal worden.

Algemene vragen over het bedrijf

### *1. Hoeveel uitvaarten verzorgt Uitvaartverzorging Vasse per jaar?*

Per jaar verzorgen wij ongeveer 300 uitvaarten per jaar. De meeste overledenen komen hier uit de buurt. Al organiseren wij ook veel uitvaarten voor verenigingen en dan kan het zijn dat iemand die aangesloten is bij zo'n vereniging verder weg woont, waardoor we ergens anders in Nederland een uitvaart verzorgen.

Van de 300 overleden waarvan wij de uitvaart verzorgen kiest ongeveer 8% voor een crematie. De gemeente gaf aan dat er in 2013 in gemeente Hardenberg 94 mensen gecremeerd werden, dit is echter een vertekend beeld. Dit komt doordat zij ook alle mensen meerekenen uit omliggende gemeenten die niets met Hardenberg hebben, maar die in het ziekenhuis van Hardenberg overlijden. Na hun overlijden gaan zij weer terug naar hun eigen geboorteplaats en kiezen vanuit daar ook een crematorium.

### *2. Hoeveel mensen zijn werkzaam bij Vasse?*

In totaal werken er 15 mensen bij onze organisatie. Hiervan werken er vijf fulltime en tien parttime, dit grote deel van parttimers is ook nodig, omdat van tevoren niet te voorspellen is hoeveel werk er in een week is. Dit is immers afhankelijk van het aantal overledenen. Door de parttimers kan er ingespeeld worden op het aantal uitvaarten dat er in een week is.

Deze werknemers hebben allemaal hun eigen specifieke taak binnen de organisatie (koffiedame, rijder, uitvaartbegeleider), maar men weet wel van de ander waar die mee bezig is.

### *3. Kunt u een grove schatting geven van de jaarlijkse omzet en winst?*

Nee, sowieso zijn de cijfers van afgelopen jaar nog niet bekend. En daarnaast is omzet bij ons een bijzonder verhaal. Alle kosten voor een uitvaart worden namelijk eerst door ons betaald en later pas door de nabestaanden. Hierdoor vallen grote uitgaven voor grafstenen en dergelijke ook onder onze omzet, terwijl we daar geen winst op maken. De activiteiten waar we winst op maken beslaan maar een klein deel van onze omzet.

### *4. Hoe zou u de sfeer binnen uw bedrijf beschrijven?*

Zowel zakelijk als familiair. We veel en nauw samen en brengen tijd door met iedere collega. Ik heb als uitvaartbegeleider bijvoorbeeld regelmatig een moment met de rijder. Hierdoor kennen we elkaar en ontstaat er een goede sfeer. Maar we blijven wel gewoon een bedrijf dat winst moet maken, dus als het moet kan ik ook heel zakelijk zijn.

### *5. Hoe ziet het proces eruit als er bij jullie gemeld wordt dat iemand overleden is?*

Nou dit kan op twee manieren, overdag nemen we die telefoontjes gewoon zelf aan. Na sluiting gaan die telefoontjes naar een callcenter dat daarna weer contact met ons opneemt. Zij zorgen er in ieder geval voor dat ze basisinformatie krijgen over de overledene, over het overlijden en vragen wanneer de nabestaanden willen dat Vasse contact met ze opneemt. Dit kan zo snel mogelijk zijn, maar ook een volgende dag op een bepaald tijdstip. Het vervolg van beide situaties is dat er vanuit Vasse een uitvaartbegeleider met de nabestaanden een eerste gesprek heeft, bij hen thuis of bij het Uitvaartcentrum van Vasse. Een eerste gesprek is alleen voor kennismaking en de belangrijkste punten, namelijk wat, wanneer, waar en door wie: Wat voor een uitvaart willen ze, crematie of begrafenissen? Wanneer moet de uitvaart plaatsvinden? Waar zal de uitvaart plaatsvinden en door wie zal de uitvaart gedaan worden (rol uitvaartbegeleider, pastoor, spreker enzovoorts). Met deze informatie kunnen de belangrijkste dingen vast worden gelegd, bovendien is de familie tijdens zo'n eerste gesprek nog niet bezig met de details van de uitvaart, die kun je nog niet naar muziekstukken vragen want die weten ze zelf nog niet.

Deze details worden later ingevuld met de nabestaanden en vanaf dan is er geen algemeen proces meer, maar is het verloop afhankelijk van de ideeën en de wensen van de nabestaanden. Wel is het belangrijk om niet in een driehoeksverhouding verstrikt te raken. Als de familie omschrijft wat voor spreker ze graag willen, zal Vasse een spreker zoeken die daarbij past. Maar het is aan hen om onderling contact op te nemen en dingen te regelen, al is het maar om ervoor te zorgen dat de uitvaartbegeleider niet in een secretaresse verandert.

#### *6. Wat is jouw mening ten opzichte van de eventuele bouw van crematorium?*

Daar zitten twee kanten aan. Aan de ene kant wil ik als ondernemer natuurlijk kunnen bieden wat de klant wil. Dus als zij graag begraven willen worden, dan vind ik het alleen maar fijn om dat ook hier in Hardenberg aan te kunnen bieden. Maar zelf heb ik meer met begraven

#### Vragen rondom de stakeholderanalyse

##### *1. Werknemers zijn relevante belanghebbenden, hoe zal hun houding zijn tegenover het crematorium?*

Als er een crematorium gebouwd wordt, zullen mijn huidige werknemers nauwelijks iets te maken krijgen met het daadwerkelijke cremeren. De uitvaart, plechtigheid, dienst, koffietafel organiseren ze wel, maar dat doen ze nu ook voor crematies dus er is niemand die daar bezwaar tegen zal hebben. Dan kun je niet bij een uitvaartorganisatie werken, maar moet je specifiek naar een begrafenisondernemer. Deze scheiding geeft rust binnen een organisatie, mensen moeten geen dubbele functies hebben. Ik moet als uitvaartbegeleider ook geen spreker willen zijn tijdens een uitvaart, als er dan bijvoorbeeld iemand flauw valt moet ik mijn gesprek onderbreken om naar diegene toe te gaan. Dan is er niemand meer die de leiding kan nemen en er voor kan zorgen dat alles gewoon doorgaat. Dat er geen paniek uitbreekt. Er zal in het geval van een crematorium dan ook één gespecialiseerd iemand zijn die weet hoe de oven bediend moet worden en de technische crematie kan verzorgen. De rest van de uitvaart wordt dan net zoals nu door de huidige werknemers gedaan.

*a. Wat zijn de belangrijkste middelen van de organisatie?*

De know-all: iedereen hier bij Vasse is in staat om zijn taak goed uit te voeren, ze beschikken over de juiste kennis en materialen. Natuurlijk is de overledene ook belangrijk, want daar draait ten slotte alles om, maar zonder de juiste kennis en professionaliteit laten de mensen ons de uitvaart niet verzorgen; dan gaan ze ergens anders heen. Ze willen zeker weten dat de uitvaart in goede handen is.

*b. Hoeveel macht hebben de werknemers binnen de organisatie?*

Het is een open bedrijf, iedereen kan inbrengen wat hij wil als hij denkt als het anders moet, maar niet alle inbreng leidt tot verandering of dat er ook altijd iets mee gedaan wordt. Er is wel een democratie, maar tot bepaalde hoogte. Uiteindelijk ben ik de baas en moet ik er voor zorgen dat het een goedlopende organisatie blijft.

*c. Hoe ondernemend zijn de werknemers?*

Als ze ergens anders over denken of denken dat iets anders moet dan kunnen ze dat altijd zeggen. We zijn een open organisatie en ze weten dat ik er voor open sta. Maar er wordt niet zomaar door een werknemer besloten dat iets anders gedaan moet worden. Als iets niet volgens onze standaard is gedaan, dan zal ik ook een gesprek aangaan met die werknemer en naar de reden vragen. Als er iets is voorgevallen waardoor een praktische oplossing moest worden gezocht, dan is het natuurlijk geen probleem. Maar als blijkt dat iemand er andere ideeën op nahoudt en naar die ideeën wil werken, is het misschien tijd voor diegene om een nieuwe werkgever te zoeken.

*d. Kun je iets zeggen over de coalitievorming van werknemers?*

Er is hier niet echt sprake van coalitievorming. Wel is natuurlijk te zien dat medewerkers meer hebben met collega's die ze iedere dag zien, dan bijvoorbeeld met de dame van de administratie die hier af en toe een dagdeel zit. Maar dit is op persoonlijk gebied, het is niet zo dat er georganiseerde groepen zijn met eigen ideeën of doelen.

*e. Zullen er nieuwe werknemers aangetrokken worden bij de realisatie van een crematorium?*

Ja, met name voor de technische crematie. De huidige werknemers hebben verstand van uitvaarten verzorgen, zowel bij begrafenissen als bij crematies. De specifieke handelingen en werking rondom een oven is echter onbekend binnen ons bedrijf. Daar zou ik dan liever een nieuwe medewerker voor aannemen dan een huidig personeelslid voor omscholen, die taken moet je gescheiden houden. Het kan niet zo zijn dat de familie graag erbij wil zijn als de kist ingevoerd wordt en dat de uitvaartbegeleider dan even bij ze weg moet lopen om op een knop te drukken of de temperatuur te controleren. Iedereen hier heeft een eigen taak. Verder zullen het aantal uitvaarten waarschijnlijk niet drastisch veranderen, maar als cremeren hier mogelijk wordt zal het totale aantal uitvaart dat op deze locatie verzorgd wordt wel toenemen. Dit zou kunnen betekenen dat er een extra koffiedame aangetrokken moet worden.

2. Welke factoren spelen voor de klant een rol bij het kiezen van een crematorium?

De meest bepalende factor hierin is de afstand tot een crematorium, dus waar het crematorium gelegen is. Nabestaanden willen na een uitvaartdienst niet nog heel lang hoeven rijden. Sowieso beperkt dit een aantal mensen in de mogelijkheid om de uitvaart bij te wonen, maar het past ook niet in de sfeer van zo'n dag: mensen willen samen afscheid nemen in plaats van apart in een auto zitten. Als het verschil in afstand verwaarloosbaar klein is, worden ook andere factoren meegenomen, zoals sfeer en uitstraling van het crematorium. Ook merken we dat sommige mensen meer op een bepaalde regio gericht zijn, als de overledene bijvoorbeeld uit de omgeving van Zwolle kwam, zullen de nabestaanden in een aantal gevallen er voor kiezen om daar de crematie te houden.

Daarnaast merken we ook dat bekendheid van een crematorium de keuze nog wel eens kan beïnvloeden. Als bijvoorbeeld de overleden moeder in een bepaald crematorium gecremeerd is, is de kans groot dat bij het overlijden van de vader hetzelfde crematorium wordt gekozen. Maar de meest bepalende factor blijft afstand.

*a. Hoe belangrijk zijn de middelen waarover klanten beschikken voor u?*

De nabestaanden staan voor de keuze om een uitvaartbegeleider te kiezen voor een bepaalde vorm van lijkbezorging. Natuurlijk is het voor ons essentieel dat er een overledene is waarvoor men een afscheid wil organiseren, maar belangrijker zijn onze eigen middelen. Als je niet weet hoe je een uitvaart organiseert en niet over het juiste netwerk beschikt, zul jij niet degene zijn die wordt benaderd als er een uitvaart verzorgd moet worden. Je zou dus kunnen zeggen dat de overledene wel essentieel is, maar niet het belangrijkste.

*b. Hoeveel macht hebben klanten?*

Klanten zijn vrij om hun eigen keuzes te maken. Ook als wij daar zijn geweest voor een eerste gesprek en een eerste richtlijn hebben gegeven voor de kosten, kunnen zij ervoor kiezen om toch de uitvaart door een andere ondernemer te laten verzorgen. Natuurlijk is wel sprake van beperkte tijd, waardoor je in praktijk zult zien dat een uitvaartondernemer wel écht iets verkeerd moet hebben gedaan om buitenspel gezet te worden. Al is het wel eens voorgekomen dat wij uitvaarten van concollega's over hebben moeten nemen. Andersom gelukkig niet, maar we hebben wel eens onderling gewisseld van verantwoordelijke voor een uitvaart omdat het gewoon echt niet klikte met de nabestaanden. Dit kon gelukkig intern opgelost worden.

Ook de keuze van een crematorium wordt volledig bepaald door de klanten. Als zij in eerste instantie geen voorkeur hebben, zullen we wel voors en tegens van crematoria uiteenzetten. Klanten worden echter niet in een bepaalde richting gestuurd, ze moeten zelf kiezen.

*c. Wat is het reikgebied van Vasse?*

Uitvaartverzorging Vasse verzorgt vrijwel iedere uitvaart van overledenen in de Gemeente Hardenberg. Daarbij kan gesteld worden dat de overleden Hardenbergers die nu gecremeerd worden, hiervoor naar het crematorium in Hardenberg zullen gaan als er mogelijkheid toe bestaat.

*d. Welk percentage uitvaarten heeft nu een duidelijk religieus karakter?*

In 80% van de uitvaarten speelt religie een rol. Hierbij is wel een duidelijk merkbaar verschil in de mate waarin religie een rol speelt: het kan een centraal thema zijn, of slechts heel subtiel aanwezig. Daarbij moet gezegd worden dat een aantal Hardenbergers de avondwake in een kerk zullen houden, maar meer vanuit het gevoel dat dit hoort dan vanuit religieuze overtuiging.

Grofweg kan gezegd worden dat er in 65 tot 70% van de overledenen gekozen wordt voor een begrafenis vanwege religieuze opvatting. Al kan dit ook betekenen dat religie wel een rol speelde in het leven van de overledene, maar niet in dat van de nabestaanden. Zij kiezen dan voor een begrafenis om de wens van de overledene te vervullen.

### *3. Ondervindt u invloed van vak- en brancheverenigingen vanuit de crematoriumbranche?*

Nee, er zijn wel processen in de branche waar aandacht voor is en animo om het te veranderen, maar deze veranderingen gaan zo traag en bureaucratisch dat hier niets van gemerkt wordt.

Daarnaast wordt er vanuit deze verenigingen het Keurmerk Uitvaartzorg verstrekt, maar dit heeft in de praktijk niet bijzonder veel waarde. Er zijn een aantal eisen verbonden aan dit keurmerk, die soms door de gang van zaken in de praktijk niet worden gehaald. Zo is bij Vasse een werknemer in dienst die jarenlang als chauffeur gewerkt heeft, hij wilde echter graag de stap naar uitvaartverzorger maken. Doordat een van de uitvaartverzorgers liever dichterbij huis wilde werken, is de chauffeur intern opgeleid tot uitvaartverzorger. Hij heeft hierbij nog niet het examen afgelegd, wat verplicht is voor het voeren van het keurmerk. Hierdoor is Vasse dus tijdelijk niet in bezit van het Keurmerk Uitvaartzorg, maar er is geen klant die er op let. Niemand vraagt zich af bij het kiezen van een uitvaartondernemer of ze wel het keurmerk hebben, belangrijker is de referentie van andere uitvaarten en professionele uitstraling. Als de betreffende werknemer in de toekomst het examen heeft afgelegd, zal het keurmerk weer aangehaald worden.

### *4. Ondervindt u invloed vanuit vakbonden?*

De vakbonden in deze sector houden zich puur en alleen bezig met de cao's. Nou hebben wij als uitvaartorganisatie sowieso weinig te maken met een cao voor de crematoriumbranche, maar ook binnen de wereld van crematoria verzorgen zij alleen de basisrichtlijnen voor personeel zoals in iedere branche. De meeste regels in de crematoriumbranche zitten binnen de landelijke organisaties: op landelijk niveau worden vanuit de organisatie regels opgesteld die door de crematoria van die organisatie nageleefd moeten worden.

### *5. Kunt u iets vertellen over de houding van de gemeente Hardenberg tijdens uw verbouwing?*

De gemeente was een fijne partner om mee samen te werken. Het scheelde wel dat het bestemmingplan niet aangepast hoefde te worden, dan ben je minder afhankelijk van de gemeente. Zij hoefden alleen het ontwerp van de bouw goed te keuren, waarbij ze een paar eisen stelden aan gebruikte materialen en uiterlijke kenmerken. Maar de gemeente ziet hier snel in dat een verbouwing zoals de onze Hardenberg alleen maar ten goede kan komen, en dat zal met een crematorium hetzelfde zijn.

### *6. Hoe zullen inwoners van gemeente Hardenberg op het crematorium reageren?*

Dit zal wisselend zijn, er zullen mensen blij zijn dat er een crematorium dichterbij komt. Aan de andere kant zijn er inwoners die een crematorium überhaupt niet nodig vinden, laat staan zo dicht in de buurt. De voornaamste reden waarom mensen tegen zullen zijn is hun relatie met religie, zij zien begraven als de juiste vorm van lijkbezorging. Het is echter niet te verwachten dat groepen openlijk tegen zullen zijn en al helemaal niet dat er actie ondernomen wordt tegen het crematorium. De strijd van openlijk actievoeren tegen crematoria is geweest, tegenwoordig is het meer passieve agressie: ze komen er niet en zullen er zeker zelf geen gebruik van willen maken.



### *Projectbegeleider nieuwbouw van Monuta*

Op 15 januari is Raimond Hilberink geïnterviewd. Raimond is sinds acht jaar werkzaam bij Monuta waar hij projecten voor nieuwbouw van uitvaartcentra onderzoekt en begeleid. Hij heeft geholpen bij het opstarten van vier uitvaartcentra, twee crematoria en heeft geholpen bij minstens acht verbouwingen van uitvaartgebouwen.

#### 1. Wat is jouw rol in het proces van nieuwbouw?

Mijn taken zitten in de voorbereidende fase van nieuwbouw. Hierbij hoort zowel het uitzoeken van de potentie van nieuwe mogelijkheden als er daadwerkelijk plannen uitgevoerd gaan worden. Dan is het met name de uitdaging om de juiste vergunningen te krijgen en goede afspraken te maken.

#### 2. Hoe wordt bepaald of en waar er een crematorium komt te staan?

Voor het bepalen van locatie wordt gebruikt gemaakt van een kaart van Nederland waarbij per postcodegebied het sterftcijfer staat aangegeven. Ook is bekend op welke plaatsen al een crematorium staat, door deze gegevens te combineren kunnen grijze gebieden aangewezen worden. Dit zijn gebieden waar nog geen crematiemogelijkheden zijn en waar wel een redelijk sterftcijfer is. Deze grijze gebieden zijn nader bekeken, waaruit een top twintig is geformuleerd met regio's die volgens Monuta interessant zijn. Door criteria op te stellen waar volgens Monuta een succesvolle omgeving aan moet voldoen, is de top twintig gereduceerd tot een top tien. Hiervan wordt per mogelijkheid nagegaan of het inderdaad haalbaar is om daar een crematorium te realiseren. En op eenzelfde manier wordt dit voor dit bij uitvaartcentra gedaan.

Daarnaast moet het aannemelijk zijn dat er minimaal 350 crematies per jaar in een crematorium verzorgd zullen worden. Op basis van gegevens over vaste kosten en opbrengsten is dit aantal nodig om een rendabele organisatie op te kunnen starten. Hierbij is ook rekening gehouden met investeringen die terugverdiend moeten worden. Nou is wat investeringen betreft de ene situatie niet met de andere te vergelijken: soms gaat het over een volledig nieuw gebouw, soms moet er een stuk bij gebouwd worden en soms gaat het om interne aanpassingen. Die 350 blijkt echter een goed minimum voor een situatie waarbij er al een uitvaartcentrum staat, zoals in Hardenberg. Hierdoor zijn de bouwkosten aanzienlijk lager en ook zijn er minder manuren nodig om de bouw te realiseren, bijvoorbeeld doordat er geen compleet gebouw ontworpen hoeft te worden en het bestemmingsplan al geschikt is voor een crematorium.

#### 3. Bij wie ligt het initiatief voor een nieuw crematorium?

Het initiatief kan zowel vanuit Monuta op landelijk niveau komen als lokaal vanuit iemand die mogelijkheden ziet in een bepaalde regio. Monuta analyseert te mogelijkheden dus op landelijk niveau, waarbij gebruik wordt gemaakt van het onderzoeken van de potentie van zogenoemde grijze gebieden. Lokale initiatiefnemers zijn bijvoorbeeld ondernemers, inwoners die een behoefte constateren of het gemeentelijke bestuur dat mogelijkheden ziet en volledige voorzieningen wil aanbieden in hun leefomgeving.

De meest veelbelovende initiatieven komen wel vanuit Monuta zelf. Lokale initiatieven missen vaak de

nodige beredenering en argumentatie. Zo was er laatst een gesprek met een man die een grote woonboerderij bezit, mooi gelegen buiten directe bewoonde wereld. Hij zei dat hij er 500 crematies per jaar wilde verzorgen. Voor dat aantal op die locatie zou meteen zijn getekend, maar het bleek dat die 500 nergens op was gebaseerd: hij had bedacht dat dat wel een mooi aantal zou zijn. Zo is het ook vaak met de gemeente. Die bedenken dan dat het een goed idee zou zijn om een crematorium te bouwen en nemen contact met ons op, dan blijkt later dat er helemaal niet genoeg crematies per jaar zijn of dat de locatie die zij voor ogen hadden geschikt is. Het is voor een gemeente een mooie manier om werkgelegenheid te creëren, hun diensten uit te breiden en grond te verkopen voor een goede prijs. Er zijn wel lokale initiatieven waar ook echt iets meegedaan wordt, maar uiteindelijk wordt het meeste gerealiseerd op basis van eigen initiatief.

### Visie op PESTELfactoren

1. Welke veranderingen verwacht je de komende jaren op het gebied van politiek? En hoe zal dit gevolgen hebben voor de crematoriumbranche?

Ik denk dat er over een aantal jaar binnen de politiek discussie gevoerd zal worden om te bepalen of de Wet op Lijkbezorging aangepast moet worden of niet. Er ontstaan namelijk alternatieve vormen van lijkbezorging, die echter nog niet gelegaliseerd zijn: technisch gezien is het mogelijk om ook te resomeren of cryomeren. Wij hebben als Monuta met Yarden een samenwerking om de mogelijkheden op gebied van resomeren te verkennen, zo wint de een informatie in over deze processen en de introductie in andere landen en is de ander bezig met lijntjes uitgooien om het bekender te maken. Het is de vraag of druk vanuit een aantal organisaties voldoende is om de wet te veranderen, anders zal er eerst draagvlak gecreëerd moeten worden voor resomeren in de maatschappij, zodat er vanuit de maatschappij druk op de politieke partijen komt te staan. We verwachten dat de uitdaging vooral zit in het op de politieke agenda zetten van resomeren en niet zo zeer in de daadwerkelijke legalisatie.

2. Welke veranderingen verwacht je de komende jaren op het gebied van economie? En hoe zal dit gevolgen hebben voor de crematoriumbranche?

De extra sterke stijging in het crematiepercentage van dit jaar wordt deels toegeschreven aan de economische crisis: cremieren kan op een aantal punten in bepaalde regio's stukken goedkoper zijn dan begraven. Deze trend zal ook na de crisis door kunnen zetten: mensen zijn dan nou eenmaal minder bekend met begraven als vorm van uitvaartbezorging omdat ze vaker van een overledene horen dat hij gecremeerd wordt. Hierdoor kunnen ze geneigd zijn om ook voor cremieren te kiezen.

3. Welke veranderingen verwacht je de komende jaren op sociaal-cultureel gebied? En hoe zal dit gevolgen hebben voor de crematoriumbranche?

Een verandering in waarden en normen rondom cremieren. Sowieso door de afname van het zware geloof dat alleen begraven als juiste vorm van uitvaart ziet, maar ook doordat mensen praktischer gaan denken. De dood is niet meer iets dat niet besproken mag worden. Het wordt eerder een onderwerp

waar mensen nieuwsgierig naar zijn en willen begrijpen, er kan dan ook open over gepraat worden. Mensen zullen gaan nadenken over hun eigen uitvaart en daar ook praktischer in zijn: ze vinden het fijn niet vast te zitten aan grafrechten en de verzorging van een graf. Cremeren is praktischer en heeft minder 'nasleep', ik denk dat meer mensen op die manier naar een uitvaart gaan kijken.

4. Welke veranderingen verwacht je de komende jaren op het gebied van techniek? En hoe zal dit gevolgen hebben voor de crematoriumbranche?

Er zullen technologische ontwikkelingen plaatsvinden om vormen van lijkbezorging als resomeren nog aantrekkelijker te maken als alternatief.

Daarnaast ook andere processen als warmteterugwinning: mensen vinden het nu nog een raar idee dat het huis verwarmd wordt doordat iemand in een oven gecremeerd wordt. Als mensen eenmaal praktischer over de dood na gaan denken zullen ze waarschijnlijk eerder vinden dat het zonde is als er niets met deze energie gedaan wordt. Dan wordt het zinvol om dat soort projecten op te zetten.

5. Welke veranderingen verwacht je de komende jaren op het gebied van milieu? En hoe zal dit gevolgen hebben voor de crematoriumbranche?

Over het algemeen is natuurlijk een trend te benoemen van steeds meer aandacht voor het milieu: mensen wil biologisch eten, duurzame grondstoffen gebruiken en organisaties beconcurreren elkaar op de milieuvriendelijkheid in hun beleid. Ook de overheid krijgt hier een steeds grotere hand in door de eisen die gesteld worden aan bijvoorbeeld de uitstoot van een crematorium. De huidige apparatuur zit echter nog ruim onder de maximumwaarden en door deze marge verwacht ik niet dat er op het gebied van milieu van cremeren veel zal veranderen. Wel ga je zien dat er bijvoorbeeld alleen nog maar biologische koffie geschonken zal worden bij de koffietafel.

En uiteindelijk zullen alternatieven als resomeren aangedragen worden omdat zij de potentie hebben om veel milieuvriendelijker te zijn.

6. Welke veranderingen verwacht je de komende jaren op het gebied van wetgeving? En hoe zal dit gevolgen hebben voor de crematoriumbranche?

Zie antwoord 1.

## **Bijlage 5 – Benadering sterftcijfers regio Hardenberg**

In deze bijlage wordt uitgelegd waarop het huidige verwachte aantal crematies in regio Hardenberg gebaseerd is.

In 2012 zijn er bij de gemeente Hardenberg 452 aangiften gedaan van overlijden. Deze overledenen zijn in te delen in vier categorieën:

- 118 overledenen woonden in Hardenberg en zijn na hun dood gecremeerd
- 137 overledenen woonden in Hardenberg en zijn na hun dood op een algemene begraafplaats begraven
- 97 overledenen woonden in Hardenberg en zijn na hun dood op een bijzondere begraafplaats begraven (deze zijn in het beheer van kerken)
- 101 overledenen woonden in de omgeving van Hardenberg, maar zijn in die gemeente overleden (in het ziekenhuis). Het is onbekend in welke verhouding voor welke uitvaart is gekozen.

Dit zijn dus de overledenen uit het exploitatiegebied van het crematorium van Hardenberg. Dit aantal wordt verhoogd door de overledenen uit de regio van Hardenberg die thuis zijn gestorven.

Van de 118 overledenen die in Hardenberg woonden en gecremeerd zijn, kan aangenomen worden dat zij in Hardenberg zouden zijn gecremeerd als hier de mogelijkheid toe bestond. Deze aanname is bevestigd door de lokale uitvaartondernemer.

Verder kan aangenomen dat de 97 overledenen die op een bijzondere begraafplaats begraven zijn niet zullen hebben gekozen voor een crematie als deze mogelijkheid in Hardenberg bestond. Hoewel binnen een aantal religies cremeren tegenwoordig officieel is toegestaan als vorm van lijkbezorging, heerst er wel nog een voorkeur voor begraven.

Van overledenen die in Hardenberg woonden en op een algemene begraafplaats worden begraven, is het moeilijker om vast te stellen of zij voor een crematie zouden kiezen als er in Hardenberg een crematorium zou zijn. In overleg met de projectbegeleider van nieuwbouw van Monuta en de locatiemanager van crematorium Nedermaas, is uit de voorgaande gegevens op de volgende manier een verwachting van het aantal crematies vastgesteld:

Van de 352 overledenen die in gemeente Hardenberg woonden en waarvan de vorm van lijkbezorging bekend is, zijn 97 overleden op een Bijzondere begraafplaats begraven. Uit de telefonische gesprekken blijkt dat slechts twee mensen begraven willen worden op basis van geloofsovertuiging en vind de rest dat dit zo hoort, het is een traditie. Uit de gesprekken blijkt ook dat deze traditie vaak voorkomt uit de overtuiging van oudere generaties die wél op basis van geloof voor begraven kozen. Op basis hiervan wordt aangenomen dat deze 97 mensen de uitzondering op het landelijke crematiepercentage veroorzaakt.

De 137 overledenen die op een algemene begraafplaats zijn begraven, zullen verschillende redenen hebben om te begraven zoals in heel Nederland. Hierbij kan gedacht worden aan als geloofsovertuiging

en de wens van een vaste herdenkplek, maar ook omdat cremieren in de buurt niet mogelijk is of vanwege onbekendheid met cremieren waardoor 'maar' voor begraven wordt gekozen.

De 118 overledenen zijn de mensen die bewust voor cremieren hebben gekozen, zij wilden graag gecremeerd worden ook als hier verder voor gereden moest worden.

De verwachting is dat de 255 mensen die gecremeerd zijn of op een algemene begraafplaats zijn begraven de landelijke gemiddelden benaderen: er zullen mensen bij zijn die ook voor cremieren zullen kiezen als dit in de directe omgeving kan en er zal een groep zijn die een voorkeur heeft voor begraven. Hier wordt dan ook het landelijk crematiepercentage van 58,43% op worden toegepast. Dit geeft een verwacht crematieaantal van 149 in de gemeente Hardenberg.

Dit zou dus betekenen dat in de Gemeente Hardenberg van de in totaal 352 overledenen 149 mensen voor een crematie zullen kiezen, dit geeft een crematiepercentage van 42,3% in de Gemeente Hardenberg.

In hoofdstuk 4 is het adherentiegebied van het crematorium en het aantal bijbehorende sterfgevallen op basis van figuur 3 is 572. Als het verwachte crematiepercentage van 2012 dan toegepast wordt op het aantal overledenen in het adherentiegebied, dan leidt dit tot verwacht aantal crematies van 242 en 330 begrafenissen.

Hier moet nadrukkelijk bij vermeld worden dat hiervoor gegevens uit verschillende jaren, uit verschillende bronnen en met verschillende populaties zijn gecombineerd. Het daadwerkelijke percentage kan een stuk hoger of lager uitvallen, maar op deze manier is met de beperkt beschikbare kennis een eerst idee gevormd waarbij de aannames overlegd en beargumenteerd zijn.

## **Bijlage 6 - Belanghebbenden in directe omgeving**

Het concept van Savage et al (1991) bevat een aantal factoren om belanghebbenden te typeren. Deze bijlage bevat de toepassing van die factoren op de directe belanghebbende die zijn geconstateerd op basis van data verworven door middel van interviews.

In de tabel op de volgende pagina is niet alleen de status per factor voor iedere belanghebbende te zien, het geeft ook aan of dit de potentie voor samenwerking en dreiging laat toenemen of afnemen. Op basis van deze tabel zijn de belanghebbenden getypeerd waarna een strategie voor de benadering van de belanghebbenden voorgeschreven kon worden.

Belanghebbende	Essentiële middelen		Macht			Ondernemen van actie			Coalitievorming		
	Zijn in bezit van BH	Zijn niet in bezit van BH	BH meer dan organisatie	BH evenveel als organisatie	BH minder dan organisatie	BH onderneemt geen actie	BH ondersteunt organisatie met actie	BH ondersteunt organisatie niet met actie	BH met andere BH	BH met organisatie	BH geen coalitie
Werknemers	√				√		√			√	
	Dreiging: ↑ Samenwerking: ↑		Dreiging: ↓ Samenwerking: ↑			Dreiging: ↓ Samenwerking: ↑			Dreiging: ↓ Samenwerking: ↑		
Klanten	√			√		√					√
	Dreiging: ↑ Samenwerking: ↑		Dreiging: ↓ Samenwerking: ↑			Dreiging: ↓ Samenwerking: ↓			Dreiging: ↓ Samenwerking: ↓		
Aandeelhouders	√		√			√				√	
	Dreiging: ↑ Samenwerking: ↑		Dreiging: ↑ Samenwerking: ↑			Dreiging: ↓ Samenwerking: ↓			Dreiging: ↓ Samenwerking: ↑		
Leveranciers	√				√	√					√
	Dreiging: ↓ Samenwerking: ↑		Dreiging: ↓ Samenwerking: ↑			Dreiging: ↓ Samenwerking: ↓			Dreiging: ↓ Samenwerking: ↓		
Gemeente Hardenberg	√				√		√			√	
	Dreiging: ↓ Samenwerking: ↑		Dreiging: ↓ Samenwerking: ↑			Dreiging: ↓ Samenwerking: ↑			Dreiging: ↓ Samenwerking: ↑		
Concurrenten	√				√			√	√		
	Dreiging: ↓ Samenwerking: ↓		Dreiging: ↓ Samenwerking: ↑			Dreiging: ↑ Samenwerking: ↓			Dreiging: ↑ Samenwerking: ↓		
Media	√				√	√					√
	Dreiging: ↓ Samenwerking: ↓		Dreiging: ↓ Samenwerking: ↑			Dreiging: ↓ Samenwerking: ↓			Dreiging: ↓ Samenwerking: ↓		

Tabel 7: Uitwerking voor beschrijven van relatie belanghebbende met organisatie

## **Bijlage 7 – Telefonische gesprekken met inwoners van regio Hardenberg**

In deze bijlage zijn de uitwerkingen van de gesprekken met inwoners van regio Hardenberg per generatie opgenomen. De resultaten zijn samengevat in figuur 7 in hoofdstuk 4, bij het benoemen van de respondenten staat het eerste cijfer voor de generatie waartoe een respondent behoort en het tweede cijfer is als hoeveelste deze respondent in het onderzoek is opgenomen. De indeling van de generaties is gebaseerd op historische gebeurtenissen en als volgt:

Generatie 1 – Vooroorlogse en Stille Generatie, geboren 1910 - 1945

Generatie 2 – Babyboomers, geboren 1946 - 1955

Generatie 3 – Verloren Generatie, geboren 1956 - 1970

Generatie 4 – Pragmatische Generatie, geboren 1971- 1980 (ook wel Generatie X)

Generatie 5 – Generatie Y, geboren 1981 - 1992

### ***Generatie 1***

#### **Respondent 1**

*Wat is uw mening over begraven of cremen?*

Ik wil sowieso gecremeerd worden, ik heb niets met begraven en onder de grond liggen. Nu zouden we voor de crematie naar Zwolle moeten, dat is best een eind rijden waarbij je best wel wat vraagt van de nabestaanden. Ik zou het dus fijn vinden als dit voortaan in Hardenberg zou kunnen.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Mijn vrouw wil ook gecremeerd worden, daar hebben we het samen goed over gehad. Verder is dit niet echt een onderwerp dat ik met veel vrienden zomaar bespreek. Al maak je in deze leeftijdsfase natuurlijk wel nog eens een uitvaart mee en dan merk je wel dat mensen hier nog erg gericht zijn op begraven.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Dit speelt geen enkele rol in mijn leven.

#### **Respondent 2**

*Wat is uw mening over begraven of cremen?*

Daar ben ik nog niet over uit. Aan de ene kant zou ik zelf wel graag gecremeerd willen worden, dan ben je voor je nabestaanden geen 'last' meer. Dan hoeven ze niet voor mijn graf te zorgen en ook niet voor een graf te betalen. En al helemaal niet jaren later nog eens beslissen wat ze willen doen als mijn graf geruimd moet worden. Maar ik merk wel dat het fijn is om bij begraven een tastbare plek te houden waar je nog heen kan gaan. Ik merk aan mijn kinderen dat ze dit een fijn idee vinden. Uiteindelijk mogen zij die keuze ook maken, ze weten hoe ik over de begraven en cremen denk en dat ik uiteindelijk het belangrijkste vind dat zij doen wat ze het fijnste vinden.



*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Ik weet eigenlijk niet hoe mijn leeftijdsgenoten hier in de omgeving er over denken. Ik kan me voorstellen dat de meesten toch wel begraven willen worden: geloof is hier nog belangrijk en begraven is ook traditie.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Dit speelt geen rol in mijn leven. Al kan ik me goed voorstellen dat ik begraven zou willen worden als dit wel zo was.

### **Respondent 3**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Dit maakt mij eigenlijk niet zoveel uit. Ik zie van beide voordelen, bij begraven heb je nog een tastbare plek en ik vind het idee wel mooi. Maar ik hoef daar ook niet in mijn eentje te liggen, daarom vind ik dat cremeren ook voordelen heeft. Ik vind dat nabestaanden moeten kiezen wat zij het fijnste vinden, ik denk dat zij dan zullen kiezen dat ik begraven wordt.

Maar ik vind het wel belangrijk dat mensen de keuze hebben, met name voor ouderen is het niet goed als ze met een uitvaart ver moeten reizen. Mensen moeten voor zichzelf een keuze kunnen maken en niet cremeren uitsluiten omdat het te ver reizen is. Het zou dus goed zijn als hier een crematorium kwam.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Die vinden ook dat ze nu te ver moeten reizen! We komen toch in een fase dat een aantal mensen om ons heen wegvallen en als zij kiezen voor een crematie ben je toch flink aan het reizen op een dag. Hoewel ze het dus een goede zaak zullen vinden als hier een crematorium komt, denk ik niet dat ze zelf ook voor een crematie zullen kiezen. Veel mensen kiezen vanuit geloof toch voor een begrafenis.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Dit speelt zeker een rol in mijn leven, ik geloof volgens de Bijbel

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee, dit staat hier los van. Zo streng is het niet meer.

### **Respondent 4**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Ik zou graag gecremeerd willen worden, maar in de huidige situatie kies ik voor begraven. Gewoon omdat Zwolle of Almelo me te ver weg is, we missen nog een crematorium in de buurt. Ik heb me ook regelmatig afgevraagd waarom Vasse dit niet meegenomen heeft bij zijn nieuwbouw, hij heeft daar zo'n mooi pand staan met zoveel mogelijkheden. Hier heb ik het vaak met vriendinnen over gehad, die

vonden het ook raar dat Vasse niet alles in een keer gebouwd heeft. Maar cremeren in Zwolle is me te ver weg en ook te onpersoonlijk, ik snap wel dat het crematorium weer een volgende familie ingeroosterd heeft, maar het wordt zo'n massaproductie. Je moet vantevoren bepalen hoeveel tijd je nodig denkt te hebben bij de kist met afscheidnemen. Als op dat moment blijkt dat je er nog niet klaar voor bent is extra tijd niet mogelijk, dat moet vooraf gereserveerd worden. Ik denk dat een crematorium op kleinere schaal hier in de buurt wat dat betreft meer mogelijkheden biedt. Ik weet dat die mensen er geld aan moeten verdienen, dus je zult wel alsnog extra moeten betalen voor meer tijd, maar als er minder crematies zijn is er in ieder geval de mogelijkheid tot die extra tijd.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Dat weet ik eigenlijk niet precies, ik weet van bepaalde diensten bij crematoria dat mensen daarna zeiden dat ze het zo wel heel mooi vonden. Maar ik denk dat de meesten van mijn leeftijd toch vooral voor een begrafenis zullen gaan. Dat hoort zo en er zullen er ook op basis van geloof voor kiezen.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Ik ben met de Bijbel opgevoed en het speelt nog steeds een rol in mijn leven. Ik geloof wel in Jezus.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee, dit staat los van elkaar. Ik vind het belangrijker hoe je geleefd hebt dan hoe je doodbent.

## **Respondent 5**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Ik wil begraven worden, dit ben ik van thuis uit gewend dus ik vind dat het zo hoort. En het is mooi om een tastbare plek te hebben bij iemand die is overleden.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Ik merk dat veel mensen in Hardenberg een voorkeur voor begraven hebben. Jongere mensen staan wel meer open voor cremeren, maar juist bij jonge mensen die overlijden is die tastbare plek belangrijk voor bijvoorbeeld de kinderen. Zij kiezen uiteindelijk dus toch voor begraven.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Dit speelt wel een beetje rol, ik ben volgens de Bijbel opgevoed en hoewel ik minder gelovig ben dan mijn ouders waren, vind cremeren ook op basis van geloof geen optie. Dat hoort gewoon niet. Mijn man wil ook sowieso begraven worden, die wil ook vanuit geloof niet gecremeerd worden.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Ja (zie vorige vraag)

## **Respondent 6**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Ik heb zelf niets met begraafplaatsen, ik hoef niet naar een kerkhof te gaan om bij alle bekenden een bloemetje neer te zetten zodat het graf er tenminste verzorgt uitziet. Ik vind dat ook geen fijne plek om mensen te gedenken, je staat daar maar een beetje aan de rand van een graf. Ik had mijn man ook graag gecremeerd, dan kon ik hem hier bij me thuis houden. Maar mijn kinderen wilden hem heel graag begraven, dus hebben we samen besloten om hem toch te begraven. Ik denk uiteindelijk ook dat hun mening hierin belangrijker is dan de mijne, zij willen met hun kinderen later naar het graf kunnen, dan ben ik er niet meer. Mijn kinderen weten dat ze mij ook mogen cremeren, dat ik dat eigenlijk wel goed zou vinden. Maar ook hier geldt dat hun mening belangrijker is, en ze gaven al aan dat ik dan bij mijn man begraven wordt. Dat vind ik ook wel een mooi idee.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Daar heb je het eigenlijk nooit met elkaar over, iedereen in mijn omgeving wordt gewoon begraven.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Nauwelijks, ik ben er mee opgevoed maar geloof zelf niet.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee, dit staat er los van. Al zijn er in Hardenberg wel veel van de vrijgemaakte kerk en zij willen allemaal begraven worden, niet omdat de Bijbel verbranding verbiedt maar het komt er niet in voor en wordt dus niet als optie gezien.

## **Generatie 2**

### **Respondent 1**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Ik heb van huis uit meegekregen dat je begraven moet worden, dat hoort zo. Maar als ik er over nadenk wat er met je gebeurt als je wordt begraven weet ik eigenlijk niet of ik het wel zo erg zou vinden om gecremeerd te worden, dat vind ik eigenlijk een fijner idee. Ik zou het zeker niet erg vinden om gecremeerd te worden, maar mijn nabestaanden zullen er sowieso voor kiezen om mij te begraven.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Ik denk dat begraven meer de gewoonte is en cremeren is meer 'in', maar iedereen moet vooral zelf weten of ze begraven of gecremeerd willen worden. Hoewel er nu ook mensen kiezen voor een crematie worden de meesten nog wel begraven, maar ik weet eigenlijk niet of ze dit uit gewoonte doen, vanuit geloof of omdat je voor cremeren toch best een tijd moet rijden.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Ik ben wel gelovig.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee, dit is niet aan elkaar gelinkt. Vanuit geloof worden zowel begraven als cremeren 'goedgekeurd', ik denk dat de voorkeur voor begraven inmiddels vooral voortkomt uit traditie en niet meer zozeer vanuit de kerk.

## **Respondent 2**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Mijn man en ik willen graag gecremeerd worden. Nou weet ik dat mijn dochter graag zou willen dat we begraven zouden worden, maar dit is gewoon niet praktisch. Ik heb twee kinderen en de een woont in Enschede en de ander wel hier in de buurt, maar dan zou zij dus voor ons graf moeten zorgen. Want ik als dan begraven zou worden vind ik ook wel dat het goed bijgehouden moet worden. Cremeren geeft wat dat betreft meer mogelijkheden omdat een urn verplaatsbaar is en minder onderhoud nodig heeft. Stel dat mijn dochter zou verhuizen of naar het buitenland zou gaan, dan hoeft mijn zoon niet vanuit Enschede naar Hardenberg te komen om voor het graf te zorgen. Bovendien heb ik zelf ook niet zoveel met begraafplaatsen. Maar afstand is wel een bepalende factor in deze keuze, ik weet niet of ik ook gecremeerd zou willen worden als we dan op die dag meer dan een half uur daarheen moeten reizen. Ik ben zelf ook in meerdere crematoria geweest en zeker in het najaar en in de winter is de sfeer daar een stuk beter, dan heb je mooie kleuren en is het warm. Als je dan op het kerkhof staat is het koud en guur, dat zorgt er niet echt voor dat het afscheid mooier wordt. Al merk je in crematoria ook wel de massaproductie, je moet door want de volgenden staan alweer te wachten.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Ik weet niet precies hoe mensen daar over denken, ik denk dat de meesten begraven zullen willen worden. Zeker de mensen die ouder zijn dan ik zijn vaak onbekend met cremeren en vinden dat het hoort om begraven te worden.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Ik ben Rooms-katholiek en zie mezelf wel als gelovig.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee, dit beïnvloedt mijn keuze niet. Ik geloof niet dat de ene vorm van uitvaart werkelijk beter zou zijn dan een andere.

## **Respondent 3**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Mij is geleerd dat je na overlijden wordt begraven, ik heb dan ook jarenlang gedacht dat ik ook zou worden begraven. Nu ik een aantal crematies mee heb gemaakt weet ik dit eigenlijk niet zo zeker meer. Als ik zie hoe mooi en warm een crematieuitvaart kan zijn, zeker als dit in combinatie is met vooraf een dienst in de kerk, dan denk ik dat cremeren ook een goede optie is. Dit geeft na het overlijden ook meer opties, je hoeft niet perse naar een kerkhof om iemand te herdenken. Je kunt ook uitstrooien en daarmee zelf je herdenkplekje kiezen of ervoor kiezen om de urn mee naar huis te nemen. Ik denk dat ik wel gecremeerd wil worden.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Die willen begraven worden, zij hebben ook van huis uit meegekregen dat dat zo hoort en zij staan daar nog volledig achter. Bovendien hebben veel mensen die ik ken net zoals ik iets met het geloof, dit zorgt er ook wel voor dat mensen eerder naar begraven neigen.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Geloof is best wel aanwezig in mijn leven, ik ben opgevoed met de Bijbel en hoewel ik dit wel kan vertalen naar de huidige tijd hou ik die normen en waarden wel aan als richtlijn.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee, niet meer. Sowieso kwam het idee van begraven eigenlijk meer vanuit mijn familie dan vanuit geloof, de kerk staat nu gewoon open voor cremeren. Al is de keuze voor begraven binnen de familie denk ik wel voornamelijk op geloofsovertuiging gebaseerd, maar dat was toen ook nog anders.

#### **Respondent 4**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Ik heb hier gemengde gevoelens over en zie van beide vormen voordelen. Bij begraven heb je nog een tastbare plek om heen te gaan, dit is voor mijn gevoel minder bij een crematie. Bij een graf weet je dat diegene daar nog ligt, aan pot as kan ik veel minder linken aan een persoon. Bovendien is zo'n urn verplaatsbaar, dus er is niet echt één plek waar die urn thuishoort, waar aan de overledene gedacht kan worden. Maar cremeren is daarom ook wel praktischer, er is niet één plek, je kunt de plek kiezen die jou het beste uitkomt en deze plek veranderen als door omstandigheden een andere locatie gepaster is. Bovendien hoef je dan jaren later niet bij de ruiming van een graf weer opnieuw te beslissen wat er met een overledene moet gebeuren, al heb je dit soort beslissingen bij cremeren natuurlijk ook als bijvoorbeeld de weduwe overlijdt en de urn niet meer bij haar thuis kan staan.

Al met al hebben beide dus voor- en nadelen, ik denk dat ik uiteindelijk begraven zal worden. Niet dat ik niet gecremeerd wil worden, als nabestaanden daarvoor kiezen vind ik dat prima. Maar vooral omdat nabestaanden liever voor de veilige, bekende en traditionele manier van begraven zullen kiezen.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Ik merk in mijn omgeving dat er steeds meer mensen zijn die de overstap maken naar cremieren, ook omdat dit toch goedkoper is dan begraven. En als mensen niet perse begraven willen worden, waarom zou je dan niet voor de goedkoopste versie kiezen? Bovendien is een uitvaart al duur genoeg. Maar er wordt wel nog vooral begraven, waarschijnlijk voor dezelfde reden als eerder genoemd: dat is bekend en mensen vinden dat het zo hoort. Met begraven zit je 'altijd goed'.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Speelt wel een rol, ik geloof in de Bijbel en dit beïnvloedt mijn leven, mening en standpunten over zaken.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremieren?*

Deels. Aan de ene kant vind ik het normaal dat mensen begraven worden, wat toch wel voortkomt uit het geloof, maar ik sta open voor cremieren. Er staat niets uitsluitend voorgeschreven in de Bijbel en tegenwoordig wordt vanuit de Kerk het begraven niet meer opgelegd. Het heeft dus wel een bepaalde invloed maar is niet doorslaggevend.

#### **Respondent 5**

*Wat is uw mening over begraven of cremieren?*

Ik wil gecremeerd worden, dit vind ik net zo netjes als begraven. Het afscheid in een crematorium is mooi en warm en je hebt erna veel meer mogelijkheden dan met begraven.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Ik zou het niet precies van mijn familie en vrienden persoonlijk kunnen zeggen, wel merk ik in het algemeen dat mensen een voorkeur hebben voor begraven. Ze zijn niet tegen op cremieren, maar ze vinden dat begraven nou eenmaal hoort.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Het speelt wel een rol in mijn leven, ik geloof in de Bijbel.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremieren?*

Nee, dit staat daar los van. Ik kies wat ik zelf het fijnste vind, niet wat ik volgens anderen zou moeten doen, dit is ook niet opgenomen in de bijbel.

#### **Respondent 6**

*Wat is uw mening over begraven of cremieren?*

Cremieren is makkelijker, je kunt zelf bepalen op welke manier je aan iemand terug wil denken en je hebt ook meer mogelijkheden. Dan kunnen mensen beter bedenken wat bij hen past en hij zij het beste het verdriet kunnen verwerken. Vroeger bezochten kinderen standaard na de kerk het graf, maar dat is

nu niet meer zo. Nu zouden ze speciaal daarvoor naar het kerkhof moeten gaan, waardoor begraven best een verplichting met zich meebrengt. Ik zou dan ook graag gecremeerd willen worden.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Je merkt wel dat er meer animo komt voor cremeren, maar ze vinden het wel te ver weg: we zijn vaak meer dan een half uur onderweg naar een crematorium. Of de afstand er voor zorgt dat mensen die eigenlijk gecremeerd willen worden zich nu laten begraven omdat het dichterbij is weet is niet, wel weet ik dat het wel een extra drempel is om te kiezen voor een crematie.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Het speelt dagelijks een rol in mijn leven

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee, ik vind niet dat mijn geloofsovertuiging mij beperkt in de keuze in begraven of cremeren. Dit staat los van elkaar.

### *Generatie 3*

#### **Respondent 1**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Ik wilde eerst altijd begraven worden, gewoon omdat dat zo hoort. Nu maakt het me eigenlijk niet zoveel meer uit, deze verandering komt door de crematie van een vriend. Deze uitvaart was heel mooi verzorgd en toen wist ik eigenlijk niet meer waarom ik niet gecremeerd zou willen worden. Mijn man is voorstander van cremeren en is dat ook altijd al gecremeerd. Aangezien hij een uitgesproken voorkeur heeft en het mij niet zoveel uitmaakt, kan ik me voorstellen dat we allebei gecremeerd zullen worden.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Hier heb ik het eigenlijk nooit met ze over gehad, het is niet echt een onderwerp waar je het zomaar even over hebt. Binnen mijn familie wordt eigenlijk iedereen begraven, sowieso de generatie boven ons, maar ik denk ook dat familie van mijn leeftijd en jonger toch nog liever begraven wil worden.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Ik heb niets met geloof

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee, ik kies wat ik zelf het fijnste vind.

#### **Respondent 2**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Het maakt mij eigenlijk niet zoveel uit, dit komt vooral omdat ik er nog niet echt mee bezig ben geweest: ik heb nog nooit nagedacht over voor- en nadelen of over wat ik zelf zou willen. Ik snap wel dat het voor nabestaanden makkelijk en fijn kan zijn om te weten wat ik gewild zou willen hebben, maar aan de andere kant denk ik ook dat ik er dan toch niet meer ben. Als zij vinden dat ik beter begraven of gecremeerd kan worden, dan is dat goed, zij moeten er mee omgaan. Maar als ik er nu zo over nadenk dan denk ik dat ik toch liever begraven wil worden, dat lijkt me een fijner idee dan verbranden.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Ik denk dat dit ongeveer gelijk verdeeld is in mijn omgeving. Sommigen kiezen nou eenmaal voor begraven en anderen liever voor cremieren.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Ik ben Christelijk en dit speelt dagelijks een rol in mijn leven.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremieren?*

Nee, het is niet zo dat ik nu zeg dat liever begraven wordt omdat ik denk dat God dit beter vind. Het is gewoon dat ik dat zelf een fijner idee vind.

### **Respondent 3**

*Wat is uw mening over begraven of cremieren?*

Ik wil gecremeerd worden, gewoon omdat ik het geen fijn idee vind om daar jaren onder de grond te liggen, het is dus puur gevoelsmatig. Al ligt het ook een beetje aan de leeftijd, als ik te jong overlijd kan ik me voorstellen dat het moeilijk om te accepteren in voor nabestaanden. Als zij zich dan gesteund voelen door een tastbare gedenkplek als een graf, dan is dat voor mij ook goed.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Wat ik meekrijg van mijn omgeving is dat zij ongeveer gelijk verdeeld zijn in hun mening ten opzichte van begraven of cremieren. Begraven wordt ook vaak vanuit geloofsovertuiging gedaan en als ik kijk hoeveel van mijn vrienden nog veel aan het geloof vasthouden, denk ik dat wel eens de helft begraven zou willen worden.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Heeft geen invloed, ik ben niet gelovig

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremieren?*

Nee

### **Respondent 4**



*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Ik wil begraven worden, ik vind het symbolisch mooi om een graf te kunnen bezoeken. Zeker bij opa's en oma's die je zelf of niet gekend hebt, of toch minder goed gekend hebt, dan heb je bij een graf toch een soort verbondenheid.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Vanuit mijn werk (hierbij heb ik te maken met de zorg voor terminaal zieken) merk ik wel dat mensen bij deze keuze belemmerd worden door de afstand tot een crematorium. Dat ze eigenlijk wel gecremeerd zouden willen worden, maar ook weer niet zo overtuigd dat ze bereid zijn meer dan een half uur te reizen. Ik denk dat de verdeling van de uitvaarten via mijn werk ongeveer gelijk verdeeld zijn. Van mijn vrienden of bekenden zou ik dit niet weten, de dood is toch vaak een 'ver van je bed show' waar mensen liever niet over praten.

Ondanks dat ik zelf graag begraven wil worden, denk ik wel dat het goed zou zijn als er een crematorium in deze regio komt. Ik vind namelijk dat mensen de keuze moeten hebben en deze keuze kunnen maken vanuit persoonlijke voorkeur, niet dat praktische overwegingen ervoor zorgen dat er voor begraven wordt gekozen.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Ik ben wel gedoopt, maar geloof is nu niet echt belangrijk in mijn leven.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee, dit is niet de reden dat ik begraven wil worden, dat wil omdat ik dat zelf een fijner idee vind.

## **Respondent 5**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Ik wil gecremeerd worden, dit komt voornamelijk omdat ik niet wil dat nabestaanden een graf moeten zorgen.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Van huis uit heb ik meegekregen dat je begraven hoort te worden, dat zal voor een aantal mensen nog steeds zo zijn en binnen mijn familie en oudere generaties denk ik ook dat de meesten nog voor een begrafenis zullen kiezen. Maar als ik kijk naar mensen in dezelfde leeftijdscategorie als ik, dan merk ik dat zij hier meer over nadenken. Zij gaan er niet bij voorbaat vanuit dat je sowieso begraven moet worden, ze willen dan ook vaak gecremeerd worden. Dit komt ook doordat religie minder belangrijk is in het leven van mijn generatie.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Ik heb het geloof wel van huis uit meegekregen, maar ik ben niet overtuigd van een bepaald geloof. Ik geloof niet in de Bijbel zelf, maar wel in de manier waarop de Bijbel normen en waarden interpreteert en uitlegt: ik geloof in mensen.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee, dit beïnvloedt mijn keuze niet.

### **Respondent 6**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Ik zou gecremeerd willen worden, hier heb ik zelf niet echt een duidelijke reden voor. Het is me meegegeven vanuit mijn familie, daarin is iedereen gecremeerd. Al is dit ook wel afhankelijk van de leeftijd waarop ik kom te overlijden, als ik te jong sterf kan ik me ook voorstellen dat een graf fijner is, omdat dat meer steun kan bieden dan een urn.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Nou mijn man wil graag begraven worden, dit is ook weer vanuit zijn familie, bij hem is iedereen begraven. Ik denk dat deze keuze over het algemeen gelijk verdeeld is bij mijn leeftijdsgenoten. Hardenberg is een Christelijke omgeving en vanuit geloofsovertuiging zullen er een aantal mensen zijn die sowieso begraven willen worden, dat cremeren eigenlijk niet echt een optie is. Maar er zijn er ook genoeg die cremeren praktischer of een fijner idee vinden.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Ik ben niet gelovig. Het ligt wel aan de basis van mijn opvoeding, ik ben bijvoorbeeld gedoopt. Ik vind ook dat geloof belangrijk is in de opvoeding, mijn kinderen zitten ook op een Christelijke school, zodat ze weten wat het is en omdat het je wel een aantal dingen kan leren.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee, niet direct. Zoals gezegd denk ik wel dat geloof een belangrijke rol speelt bij de opvoeding, maar niet dat dit je leven bepaald. De normen en waarden vormen je tot wie je bent, maar de Bijbel schrijft mij niet voor wat ik moet doen.

### *Generatie 4*

#### **Respondent 1**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Ik wil gecremeerd worden. Ik ben een mens dat van warmte houdt, je moet mij niet in de koude grond stoppen. Bovendien is mijn vader ook gecremeerd en ik vind de mogelijkheden die je na een crematie nog hebt erg fijn, ze kunnen lekker bij iemand thuis zijn of megedragen worden in een sierraad.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Ik denk dat dit voor leeftijdsgenoten heel verschillend is en dat iedereen zo zijn of haar eigen reden heeft om al dan niet voor een crematie te kiezen. Ik verwacht dat de meesten van mijn leeftijd op basis van geloof toch voor een begrafenis zullen kiezen.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Dit speelt geen rol in mijn leven

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

-

## **Respondent 2**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Dit vind ik lastig, aan de ene kant wil ik me graag begraven want ik vind het een mooie traditie en heb toch wel het gevoel dat het zo hoort. Maar aan de andere kant vind ik cremeren wel makkelijker en het is ook fijn om iets thuis te hebben. Ik neig steeds meer naar cremeren.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Ik denk dat over het algemeen mensen steeds meer richting cremeren gaan. Begraven is traditioneler en is denk ik vooral iets van de oudere generaties. Onder jongere generaties zullen ook altijd mensen zijn die begraven willen worden, maar ik denk een meerderheid cremeren.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Nauwelijks. Ik ben er wel bekend mee, ben vanaf mijn geboorte hervormd opgevoed, maar ik doe er zelf niet zoveel mee.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee, dit staat los van elkaar. Sowieso ben ik niet gelovig genoeg om het iets uit te laten maken.

## **Respondent 3**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Dat vind ik een lastige vraag, ik heb er wel over nagedacht, maar heb geen eenduidig antwoord. Ik vind zelf cremeren namelijk wel mooi, zeker nu ik dat in mijn omgeving een paar keer heb gezien. Ik vind het bijvoorbeeld een mooie gedachte dat mijn vriendin de as van een van haar ouders bij zich draagt in een sierraad. Maar ik heb nu twee kleine kinderen en ik weet niet of zij het fijn zouden vinden om een vaste plek te hebben om nog een keer naar toe te gaan. Ligt denk ik dus ook aan de leeftijd waarop ik zal overlijden, maar voor mezelf zou ik denk ik voor cremeren kiezen.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Ik denk dat mijn generatie praktischer nadenkt over overlijden, het is niet meer zo dat ze begraven willen worden omdat dit hoort. Want wie zegt dat het zo hoort. Ze bedenken denk ik eerder dat begraven meer verplichtingen met zich meebrengt en dat het duur is om jarenlang een graf te hebben. Een crematie is dan uiteindelijk goedkoper en je zadelt anderen niet met iets op.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Speelt niet echt een rol, mijn ouders deden niet echt iets qua religie.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee.

#### **Respondent 4**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Daar ben ik echt totaal niet mee bezig, ik heb er nog nooit over nagedacht en zou dus ook echt niet weten wat ik het liefste zou doen. Dat mogen mijn nabestaanden beslissen.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Daar hebben we het ook nooit over, ik weet ook niet of zij het zelf wel al weten.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Ik ben protestants en geloof speelt dan ook een belangrijke rol in mijn leven.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee, de kerk zegt niet dat de ene vorm beter of slechter zou zijn. Dit heeft dus geen invloed op mijn keuze, want ik mag alles.

#### **Respondent 5**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Ik wil wel gecremeerd worden denk ik, ik ben er nog niet heel veel mee bezig maar als ik de begrafenissen waar ik ben geweest vergelijk met de crematies dan spreken crematies me meer aan. Dit komt denk ik vooral door de sfeer die er hing, al kan het ook te maken hebben met hoe de familie de dienst had opgezet.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Ik denk dat zij daar ook nog niet echt mee bezig zijn, mensen van mijn leeftijd zijn bezig met kleine kinderen, niet met het kiezen van een uitvaart. Als ik naar oudere mensen kijk, dan heb ik het vooral

over familieleden, dan denk ik wel dat zij toch wel graag voor begraven kiezen. Dat is ook uit praktisch oogpunt, want ouderen zitten toch vaak lastig met vervoer. Dan moeten ze iemand vragen om ze te brengen en ik kan me voorstellen dat je dan liever in je eigen plaats je uitvaart hebt en dus wordt begraven. Jongere mensen staan wel open voor cremieren, dus het zou wel goed zijn daar hier ook mogelijkheid voor kwam.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Ik ben wel met geloof opgevoed, maar dat was meer uitleg hoe Protestanten over dingen denken en waarom zij dingen doen dan echt het geloof in een God overdragen. Geloof speelt nu dan ook geen rol meer in mijn leven.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremieren?*

Nee, sowieso staat de Protestantse kerk open voor begraven en cremieren, dus wat dat betreft maakt mijn keuze niet uit. Maar ik kies niet op basis van geloof, maar wat ik of mijn nabestaanden fijn zouden vinden.

## **Respondent 6**

*Wat is uw mening over begraven of cremieren?*

Ik vind de traditie van begraven heel mooi, ik zou een paar jaar geleden dan ook hebben gezegd dat ik begraven zou willen worden. Maar ook bij de generatie boven mij, zie ik dat meer mensen voor cremieren kiezen en hoewel ik het dan wel jammer vind dat je niet naar een graf toe kan gaan, vind ik het ook wel een fijn idee dat je daar niet jarenlang in je eentje onder de grond ligt. Hoewel ik denk dat mijn nabestaanden misschien liever voor begraven kiezen, zou ik misschien wel net zo lief gecremeerd willen worden.

Ik zou het sowieso wel fijn vinden als er in Hardenberg een crematorium komt, dat is voor iedereen denk ik zo. Je hoeft niet zelf gecremeerd te willen worden om in een crematorium te komen: als een bekende overlijdt, wil je afscheid nemen, dat afscheid moet zijn zoals diegene het gewild heeft. Dus ook als je zelf een vind dat je na overlijden begraven moet worden, zul je er toch baat bij hebben als er een crematorium in de buurt komt. Zeker als je wat ouder bent en niet een half uur wil rijden naar een uitvaart.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Ik denk dat steeds meer mensen een voorkeur krijgen voor cremieren. Dit komt denk ik omdat mensen er eerst nog onbekend mee waren, maar bijna iedereen heeft nu wel een keer een crematie meegemaakt en als dit objectief vergelijkt is cremieren misschien wel gewoon praktischer. Al denk ik wel dat oudere mensen toch nog voor begraven kiezen, gewoon omdat ze dat gewend zijn.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Ik ben zelf wel gelovig: ik ga regelmatig naar de kerk en geloof speelt dan ook zeker wel een rol in mijn leven.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee, sowieso is er voor de Protestantse kerk niet een vorm van uitvaart die de enige juiste zou zijn, zowel cremeren als begraven kan en ik kies dan ook op basis van mijn eigen mening en die van mensen die dicht bij me staan. Wel heeft geloof invloed op hoe mijn uitvaart eruit zal zien, zo zal er wel een dienst in de kerk zijn van tevoren en niet bij het crematorium.

## *Generatie 5*

### **Respondent 1**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Ik heb niks tegen allebei, als mijn nabestaanden een voorkeur voor een van beide hebben dan is dat voor mij prima. Als ik nu zou kiezen zou ik denk ik toch voor cremeren gaan, de symboliek rondom een begrafenis is wel mooi, maar ik het lijkt zo koud in de grond. Dan zou ik dus gevoelsmatig toch liever gecremeerd willen worden.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Ik denk dat in mijn generatie vrijwel iedereen voor cremeren zal kiezen. Als mensen jong overlijden beslissen nabestaanden misschien om te begraven zodat er nog een plek is waar men naar toe kan gaan, maar verder zal om praktische redenen vooral voor cremeren worden gekozen. Zeker als dat mogelijk zou zijn in Hardenberg

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Dit speelt geen rol, bij eerdere generaties in mijn familie wel, maar bij ons niet meer.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee, alleen bij de oudste generaties.

### **Respondent 2**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Ik zou dan denk ik gecremeerd willen worden, ik was een tijdje terug bij een crematie en dat vond ik toch wel erg bijzonder. De verschillende ruimtes maken het heel persoonlijk en het afscheid nemen is veel intiemer.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Ik denk er in keuze voor uitvaart best een verandering is, dat eerst iedereen altijd begraven werd en dat nu steeds meer mensen zien dat een crematie eigenlijk ook een hele mooie manier is van afscheid nemen. De meeste mensen van mijn leeftijd zullen denk ik kiezen voor een crematie, zeker als ze een keer zelf bij een crematie zijn geweest.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Dit speelt nauwelijks een rol, ik zou niet kunnen zeggen dat ik niet gelovig ben, maar ik sta er in mijn dagelijkse leven niet bij stil. Ik denk dat ik vooral respect heb voor het geloof, zeker als ik zie hoeveel steun het mensen kan bieden, maar ik ben niet overtuigd van het bestaan van een God.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Zoals gezegd speelt geloof in mijn dagelijkse leven geen rol en ook het nemen van dit soort grotere beslissingen doe ik niet op basis van geloofsovertuiging, het heeft dus geen invloed.

### **Respondent 3**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Ik wil gecremeerd worden, ik heb niets met begraafplaatsen. Mijn vader is een paar jaar geleden verongelukt en hij is ook gecremeerd, dat was een hele mooie uitvaart. Ook vind ik de mogelijkheden na cremeren fijner, mijn vader staat bij mijn moeder thuis. Daar staat dan vaak een mooie bos bloemen bij, maar als je het niet weet dan zie je ook niet dat het een gedenkplek is. Ik vind het een fijne gedachte dat hij er toch een beetje bij is, ook vind ik het fijn dat je een dierbare overledene in een ketting bij je kan dragen. Dan voel je je sterker.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Veel van mijn bekenden vinden cremeren een goede keuze, zij waren hier vanwege het onbekende misschien eerst wat huiverig in, maar toen ze bij mijn vader zagen hoe mooi zo'n dienst kan zijn waren ze om. Ik denk dan ook dat voor heel veel mensen cremeren eigenlijk een mooiere keuze is dan begraven, maar dat mensen het hier niet kiezen omdat ze gewend zijn aan begraven. Al zie je hierin wel een verandering bij jongere generaties, zeker tegen de tijd dat zij oud zijn. Daarnaast denk ik wel dat het meespeelt dat cremeren niet kan in Hardenberg. Het is hier geen optie, tenzij je ervoor gaat reizen en mijn opa en oma vonden bij mijn vader ook een raar idee om 'met een lijk te gaan slepen'. Dan zouden ze liever gewoon in de eigen plaats een begrafenis hebben.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Geloof speelt zeker een rol in mijn leven, ik ben er mee opgevoed en merk ook dat ik de normen en waarden uit de Bijbel nog steeds belangrijk vind in mijn dagelijks leven.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee, ik vind dat een uitvaart niet voorgeschreven kan worden, je moet zelf kiezen op welke manier je er het meeste steun aan hebt en het helpt bij de verwerking. Dit wordt niet bepaald door geloof.

#### **Respondent 4**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Ik denk nu dat ik begraven wil worden, al heb ik er eigenlijk nooit over nagedacht waarom. Iedereen in mijn familie is begraven, dus ik vind het eigenlijk vanzelfsprekend om begraven te worden. Ik kan me voorstellen dat het idee van onder de grond liggen niet echt aanspreekt, maar dat is hetzelfde bij cremeren: je wordt in een oven geschoven en verbrand. Misschien komt het ook wel doordat ik alleen maar begraven ken en het onbekende gewoon een raar idee vind, dat zou betekenen dat ik over veertig jaar hier misschien wel heel anders over denk. Maar als ik nu zou moeten kiezen, zou ik me laten begraven.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Ik denk dat er nog veel een sterke Hardenbergers affiniteit hebben met begraven, dan wel vanuit religieus standpunt of vanuit traditie. Voor mensen van mijn leeftijd zal dit misschien iets anders liggen, zij zullen waarschijnlijk positiever denken over cremeren dan oudere mensen. Maar ik denk dat een meerderheid toch wel wil cremeren.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Dit speelt geen rol in mijn leven, van oorsprong koos mijn familie wel voor begraven omdat dit zo hoorde van de kerk, maar nu is het gewoon traditie geworden.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

-

#### **Respondent 5**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Ik zie van beide voor- en nadelen, maar wat ik zelf zou kiezen weet ik niet. Bij begraven heb je het voordeel dat je een vaste plek hebt, een plek waar je heen kan gaan om te herinneren en daarmee het verdriet verwerken. Maar die vaste plek is ook weer een nadeel, want je zit met de zorg van een graf en je hebt toch het gevoel dat je het graf regelmatig moet bezoeken. Bovendien lig je daar dan met z'n allen op een rijtje in de koude grond. Dit heb je bij cremeren niet, dan kun je er wel voor kiezen om het in een urnenmuur te plaatsen, maar als je er niet steeds heen wil kun je ook de urn mee naar huis nemen. Of je eigen herdenkingsplek creëren door de as uit te strooien. Misschien dat ik dan toch voor cremeren kies.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*



Dat weet ik echt niet, het is een onderwerp waar je op deze leeftijd nog niet mee bezig bent en je hebt het er ook niet echt over. Ik weet dat op de begraafplaats hier in Hardenberg wel veel mensen liggen die ik ken, dus dat er best wel wat Hardenbergers voor begraven kiezen. Mijn opa en oma zijn ook begraven, al was dat ook wel een stuk uit traditie: je ging meteen vanuit de kerk naar het kerkhof. Jongeren mensen willen denk ik minder graag begraven worden, zeker nu kinderen vaak in andere plaatsen gaan wonen, studeren en werken.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Niet zo'n grote. Ik ben katholiek opgevoed en ben bekend met de gewoonten en gebruiken, maar ik ben zelf niet echt gelovig.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee, dat staat er los van.

### **Respondent 6**

*Wat is uw mening over begraven of cremeren?*

Dat weet ik eigenlijk niet, daar ben ik nog niet mee bezig. Maar ik denk dat mijn nabestaanden ervoor zouden kiezen om mij te begraven als ik nu zou komen te overlijden. Zeker mijn familie zal liever voor een begrafenis kiezen, iedereen wordt binnen mijn familie begraven. Ik denk dat ik zelf niet echt een voorkeur voor een van beide heb, wel vind ik de symboliek van een begrafenis mooi en ook is het fijn om nog een vaste plek te hebben om naartoe te gaan.

*Hoe denkt u dat dit voor uw vrienden en bekenden van uw leeftijd is in Hardenberg?*

Dat weet ik echt niet. Je hoort steeds meer over mensen die gecremeerd zijn, ook binnen de Katholieke kerk, maar ik weet ook van een aantal mensen dat ze echt begraven willen worden. Hangt denk ik ook af hoe gelovig je familie van vroeger uit is en daarmee hoe zij tegenover cremeren en begraven staan. Ik denk dat het per persoon teveel verschilt om hier een algemene uitspraak over te kunnen doen.

*Wat voor rol speelt religie of geloof in uw leven?*

Ik ben wel gelovig, maar dit uit zich niet direct in vaste rituelen. Ik geloof dat er meer is dan dit leven en daarbij sluit ik aan bij de Katholieke manier van denken, maar ik hoef niet per dag een aantal keer te bidden of op vaste tijden naar de kerk. Ik geloof voor mezelf, niet voor de religieuze gemeenschap.

*Beïnvloedt dit uw keuze van begraven of cremeren?*

Nee, ik wil dus wel liever begraven worden, maar dit is niet voorgeschreven vanuit de kerk maar het is traditie binnen de familie. Ik denk dat deze traditie wel begonnen is toen vanuit de kerk nog werd gezegd dat begraven de enige juiste vorm van lijkbezorging is, maar dat is nu niet meer zo. De kerk staat open voor cremeren, maar veel mensen zijn nog gewend aan begraven.

## **Predikant van de Protestantse gemeenschap**

De Protestantse Kerk Nederland, in het kort PKN, telt in Hardenberg ongeveer 10.000 leden en is de laatste jaren constant in grootte en activiteit. Hoewel de kerk tot de jaren '60 uitsprak dat begraven de enige goede vorm van lijkbezorging is, maakt zij nu geen onderscheid meer tussen cremeren en begraven. Het doel van dit gesprek is om een beeld te krijgen van hoe de huidige gemeenschap nu tegenover de verschillende vormen van lijkbezorging staat.

*Hoe staat de Protestantse kerk tegenover begraven en cremeren?*

Hoewel de meeste mensen begraven worden, is er zeker geen bezwaar tegen cremeren. Er zijn ook mensen uit onze gemeenschap gecremeerd, maar dit komt aanzienlijk minder vaak voor, ik denk dat ongeveer tien procent van de overledenen gecremeerd wordt. Dit aantal is de laatste jaren stabiel, hier zie ik geen groei in.

Ik denk dat mensen vooral kiezen voor begraven vanuit traditie: de oudere generaties binnen de familie zijn begraven dus willen zij dat ook. Van vroeger uit is dit wel opgelegd door de kerk, maar de laatste decennia niet meer. Er zijn ook meerdere families met een familiegraf, zolang daar nog plaats is worden de overledenen daar bijgezet. Daar wordt verder niet bij stilgestaan en mensen denken dan ook niet na over de optie van cremeren. Er zullen geen mensen zijn die echt fundamenteel tegen cremeren zijn. Mensen maken echter steeds vaker een crematie en ik kan me goed voorstellen dat het aantal dat kiest voor een crematie zal gaan oplopen als cremeren 'gewoner' wordt. Nu is het toch nog vaak de uitzondering.

*Wat vindt u zelf van begraven of cremeren?*

Dit maakt mij niet eens zo heel veel uit, maar ik denk dat ik uiteindelijk voor een begrafenis zal kiezen. Hiervoor heb ik geen reden, ik kies dit op basis van gevoel. Ik sta wel open voor cremeren, zeker omdat ik als predikant ook bij crematies de uitvaart voorga. Ik snap wel dat een crematie praktische voordelen heeft, zoals de mogelijkheden na cremeren en dat je niet voor een graf hoeft te zorgen, maar dat vind ik er ook meteen een nadeel aan. Er is geen plek voor de familie om na het overlijden even na toe te gaan om aan iemand te denken. Ik zou dus op basis van gevoel toch voor begraven kiezen.

## **Bestuurslid Rooms-katholieke kerk regio Hardenberg**

De Rooms-katholieke kerk heeft in regio Hardenberg ongeveer 800 leden, dit aantal is de laatste jaren stabiel, maar de activiteit van de leden is afgenomen. Hoewel de kerk tot de jaren '60 uitsprak dat begraven de enige goede vorm van lijkbezorging is, maakt zij nu geen onderscheid meer tussen cremeren en begraven. Het doel van dit gesprek is om een beeld te krijgen van hoe de huidige gemeenschap nu tegenover de verschillende vormen van lijkbezorging staat.

*Hoe staat de Rooms-katholieke kerk tegenover begraven of cremeren?*

De kerk is er al jarenlang heel duidelijk in dat het geen verschil maakt of je begraven of gecremeerd wordt. De meeste Katholieken zullen daarbij denken dat het vooral belangrijk is hoe je geleefd hebt en

niet zozeer wat er met je gebeurt na overlijden. De uitzondering hierop zijn vooral de ouderen die van huis uit heel duidelijk hebben meegekregen dat het gewoon zo hoort om begraven te worden.

Het is lastig om een verdeling te geven van de mening binnen de gemeenschap. Dat begint al bij het definiëren van de gemeenschap, er is namelijk een aantal mensen dat wel ingeschreven staat bij de Rooms-katholieke gemeenschap, maar waarbij geloof niet echt meer een rol speelt in hun leven. Zij kiezen bij belangrijke gebeurtenissen als geboorte, trouwen en overlijden wel voor de kerk, maar niet vanuit geloof. Dan vinden ze dat het zo hoort om toch een dienst in de kerk te doen, of ze vinden het gewoon mooi. En zoals gezegd: het is voor een Katholieke belangrijker hoe je geleefd hebt en iedereen mag zelf invulling geven aan zijn of haar leven. Daarnaast zijn er diepgelovige mensen die dat alleen niet perse hoeven te uiten in een kerkdienst en daar dus ook niet aanwezig zijn.

Een algemene mening voor anderen geven vind ik dus erg lastig, maar ik denk wel dat er nauwelijks mensen binnen de gemeenschap tegen cremieren zijn. Ook degenen die zelf liever begraven worden, zijn toch positief over een crematorium in Hardenberg. Zij merken namelijk dat het teveel wordt om zowel naar de kerkdienst als naar de crematie te gaan waarvoor ze moeten reizen. Dan moeten ze vaak ook bij kinderen vervoer regelen en zij sturen dan een kaartje in plaats van naar het crematorium te gaan. Dit helpt de familie wel bij het verwerken, maar die mensen zelf krijgen geen kans om echt afscheid te nemen.

Het enige wat ik als richtlijn kan geven om een idee te krijgen is dat er dit jaar twee mensen zijn overledene en dat zij beiden zijn gecremeerd. Onze pastoor doet daar ook niet moeilijk over, hij vindt dat je voor jezelf moet kiezen en dan blijkt vaak dat vanuit praktische redenen cremieren de voorkeur heeft. De praktische redenen zijn gebaseerd op de mogelijkheden na cremieren en ook dat er geen graf verzorgt hoeft te worden.

*Wat vindt u zelf van begraven of cremieren?*

Ik zou wel gecremeerd willen worden; ik hoef niet onder de grond te liggen, heb zelf ook niet zoveel met begraafplaatsen. Maar ik denk dat ik toch wordt begraven. Ik heb namelijk twee dochter en een heeft een duidelijke voorkeur voor begraven. Zij heeft het bij het verwerken nodig dat ze naar een plek kan gaan waar de overledene voor haar gevoel ook is, dan kan ze het rustig en op haar eigen manier een plekje geven. Naar mijn idee kan dat met een urn in bijvoorbeeld een urnenmuur ook, maar ik heb gezegd dat zij mogen beslissen. Zij zijn de nabestaanden en ik ben er dan toch niet meer.