

**Aan:** de gemeenteraad  
**Datum:** 2 juni 2021  
**Zaaknummer:**  
**Bijlage(n):** 1  
**Betreft:** Voortgang uitwerking actualisatie plan Essenhof

**Essenhof**  
Nassauweg 200  
3314 JR DORDRECHT  
**T** 078 770 87 47  
**E** [essenhof@dordrecht.nl](mailto:essenhof@dordrecht.nl)

**Vergadering van:** 15 juni 2021  
**Portefeuillehouder:** Peter Heijkoop  
**Begrotingsprogramma:** Sociaal en Zorgzaam Dordrecht  
**Kernteam/Opgave:** Publieksaccommodaties - Essenhof  
**Auteur:** Mieke Verkuil  
**E-mail:** [m.verkuil@dordrecht.nl](mailto:m.verkuil@dordrecht.nl)  
**Verantwoordelijke:** Wybe Zijlstra  
**Openbaar:** Ja

## Raadsinformatiebrief

Deze RIB heeft als doel om:

- A. Een (tussentijdse) informatieve terugkoppeling te geven op de voortgang van de 4 elementen, zoals geformuleerd Raadsbesluit Nr. 2468993 d.d. 23 juni 2020;
  1. Aanpassing en optimalisatie van de bedrijfsvoering en personele bezetting van Essenhof
  2. Zogenaamde "stille crematies" onder eigen regie en verantwoordelijkheid van Essenhof uitbesteden aan andere crematoria
  3. Inrichten van een verzorgingsruimte voor overledenen
  4. Het verder onderzoeken en uitwerken van een scenario waarin de samenwerking met marktpartijen wordt gezocht en waarin wordt geïnvesteerd in de relatie met de klant, de entourage, de kwaliteit van de organisatie en nieuwe productvormen welke de dienstverlening verbeteren.
- B. Inzicht te geven in de voortgang van Plan Essenhof 2.0.
- C. Te informeren over het burgerinitiatief om begraven met een grafrecht voor onbepaalde tijd mogelijk te maken in Dordrecht.

## **Noot vooraf: al meer dan een jaar corona**

COVID-19 houdt de wereld inmiddels al meer dan een jaar in haar greep. De invloed van de pandemie op Essenhof was omvangrijk en is dat onverminderd nog steeds. Enerzijds is er sprake van een sterke stijging in aantal uitvaarten en anderzijds is er sprake van frequent wijzigende regelgeving waarvoor een wisselend pakket aan maatregelen nodig is, met steeds weer consequenties voor de bedrijfsvoering. Dit alles doet een constant beroep op het aanpassings- en incasseringsvermogen van de medewerkers, is van invloed op de (klant)beleving, heeft een negatieve financiële impact en maakt bovendien dat de focus bijna volledig gericht is op de primaire bedrijfsprocessen en de noodzakelijke aanpassingen daarin. Het optimaliseren van sommige processen is hierdoor in een stroomversnelling gekomen, terwijl andere ook belangrijke procesaanpassingen hierdoor juist vertraging hebben opgelopen.

*Voor een uitgebreid overzicht van de gevolgen van corona verwijzen we u naar **Bijlage 2** ('Coronalogboek team Essenhof').*

### **Wat is de te delen informatie?**

#### **A. Voortgang van de vier elementen uit raadsbesluit Nr. 2468993 d.d. 23 juni 2020;**

##### **1. Aanpassing en optimalisatie van de bedrijfsvoering en personele bezetting van Essenhof**

Mede door de invloed van corona gedurende een groot deel van 2020 tot en met heden, vraagt het optimaliseren en het 'gemeenteproof' maken van de bedrijfsprocessen en personele bezetting een langere doorlooptijd.

##### **- Personele verschuivingen**

- Om dit efficiënt te kunnen doen is gekozen voor een scheiding tussen vakinhoudelijke kennis en bedrijfsmatige en personele aansturing. De huidige teamleider zal zich gaan toeleggen op de vak- en branchegerelateerde taken (in de rol van vakspecialist). Voor de bedrijfsmatige en personele aansturing wordt een nieuwe teamleider gezocht. Deze zal sturing geven aan de personele ombuiging, de verdere verzakelijking van de bedrijfsvoering en de reeds doorgevoerde tariefsaanpassingen (Plan Essenhof 2.0).
- Er is een start gemaakt met bredere inzet van medewerkers, door te werken in ook een andere functie dan de functie waarin men formeel is geplaatst.
- Enkele medewerkers hebben geheel of gedeeltelijk een functie buiten Essenhof gevonden.

##### **- Processen beschrijven en optimaliseren**

Alle primaire bedrijfsprocessen van Essenhof worden top down beschreven en digitaal vastgelegd. Aan de processen worden de werkinstructies gekoppeld. Dit vormt de basis voor een uniforme werkwijze en continue procesoptimalisatie.

- Aanbesteding AV installatie  
In de aanbesteding van de nieuwe beeld- en geluidsinstallatie wordt meegenomen dat door een andere manier van werken de benodigde inzet van medewerkers gereduceerd wordt.
- Aanbesteding inkoop cateringproducten  
Het aflopen van de aanbesteding van de catering medio zomer 2021 is het natuurlijke moment om de catering te herzien.
- Roosterproblematiek  
Tijdens de uitwerking werd duidelijk dat de gemeentelijke CAO en de Wet Arbeidsmarkt in Balans zich slecht laten verenigen met de benodigde variabele personele inzet die voortvloeit uit de afgesproken 24-uurs dienstverlening. We hebben rekening te houden met daarbij horende wetten en regelingen; Arbeidstijdenwet, Bijzondere werktijden regeling, Bereikbaarheidstoeslag (piket), ORT (onregelmatige werktijden regeling), ABU, Overwerkregeling enz. De beoogde besparing op de personeelskosten is hierdoor onzeker. Met de inzet van een digitaal roostersysteem kan de planning geoptimaliseerd en de naleving van de wet- en regelgeving geborgd worden.
- Traumazorg  
Omdat de gemeentelijke Arbozorg niet voorziet in traumaopvang van medewerkers, is in 2020 een traject gestart om binnen het kernteam adequate en professionele hulp te bieden aan collega's bij traumatische ervaringen door werk. Dit heeft geresulteerd in het opleiden en installeren van een Collegiaal Opvang Team (COT).

## **2. Zogenaamde "stille crematies" onder eigen regie en verantwoordelijkheid van Essenhof uitbesteden aan andere crematoria.**

In 2020 is de 'stille crematie onder regie en verantwoordelijkheid van Essenhof' geïntroduceerd binnen de tariefstructuur van Essenhof. Het aantal stille crematies kende een heel voorzichtige start: 137 in 2020, waarvan 2 in een ander crematorium omdat de capaciteit van de eigen installatie niet toereikend was. In 2021 (t/m april) gaat het om 68 stille crematies, allen in het eigen crematorium.

Door een aantal factoren is een prognose op dit product nu nog moeilijk te maken:

- Het is nog onduidelijk in hoeverre corona en de beperkende maatregelen van invloed waren op het aantal stille crematies;
- Het is nog onduidelijk welke door corona ingegeven ontwikkelingen rondom uitvaarten van blijvende aard zijn;
- In het 3<sup>e</sup> kwartaal van 2021 (eerder dan verwacht) start het crematorium in Zwijndrecht met haar 'activiteiten'. Dit zal zeker van invloed zijn op het aantal crematies bij Essenhof, het precieze effect en het tempo waarin dit effect optreedt is nog onbekend;
- De verwachting is dat 'resomeren' na een wetswijziging een nieuwe toegestane vorm van lijkbezorging wordt. In hoeverre dit van invloed is op het aantal crematies bij Essenhof is nog niet te voorspellen.

Het beschreven product van de stille crematie zal in ieder geval dit jaar onder de huidige voorwaarden gehanteerd blijven. We hebben nog meer informatie uit een reguliere marktsituatie nodig om ons opnieuw tot u te kunnen richten t.a.v. het duurzaam doorvoeren van deze nieuwe vorm binnen de tariefstelling.

### **3. Inrichten van een verzorgingsruimte voor overledenen (Bijlage 3)**

De kosten om een dergelijke ruimte op Essenhof te realiseren zijn dermate hoog dat deze faciliteit niet kostendekkend geëxploiteerd kan worden.

Ten aanzien van het realiseren van een verzorgingsruimte op het terrein van Essenhof zijn drie potentiële locaties door de gemeentelijke afdeling Vastgoed op geschiktheid onderzocht. De enige geschikt te maken locatie is de kelder van de Biesbosch Aula. Deze optie is, in relatie tot het programma van functionele eisen en toegankelijkheid, nader onderzocht en becijferd.

De realisatie van een verzorgingsruimte ((ver)bouw en inrichting) vraagt minimaal om een investering van €60.000. Om de ruimte te kunnen bereiken is daarnaast minimaal vervanging van de lift, nu nog goederenlift, nodig. Deze investering bedraagt mogelijk al €45.000. Vanwege de locatie van de lift, kunnen op het moment dat de lift gebruikt wordt zowel de aula als de invoerruimte bij de crematie-installatie niet worden gebruikt. Dit probleem is bouwkundig niet op te lossen.

Rondom het gebruik van een verzorgingsruimte zijn daarnaast nog meer faciliteiten (bijvoorbeeld reserveringssysteem, toegankelijkheid en beveiliging, persoonlijke beschermingsmiddelen, werkinstrumenten, speciale afvalstroom, kistopslag, opbaarruimte, 24-uurs kamer, etc.) en personele inzet nodig om het als volwaardige faciliteit aan te kunnen bieden.

In de regio is inmiddels sprake van meerdere soortgelijke voorzieningen (marktverzadiging) en is de specifieke vraag uit de markt grotendeels weggevallen.

*Voor een overzicht van de soortgelijke voorzieningen in de regio verwijzen we u naar **Bijlage 3** ('Overzicht verzorgingsruimten en 24-uurs kamers in de regio').*

### **4. Het verder onderzoeken en uitwerken van een scenario waarin de samenwerking met marktpartijen wordt gezocht en waarin wordt geïnvesteerd in de relatie met de klant, de entourage, de kwaliteit van de organisatie en nieuwe productvormen welke de dienstverlening verbeteren.**

Op basis van een juridische toets is gebleken dat een exclusieve samenwerking met de op het terrein van Essenhof gevestigde onderneming vanuit het inkoop- en aanbestedingsbeleid niet is toegestaan. Alle voor Essenhof relevante en potentiële leveranciers, uitvaartondernemers en overige samenwerkingspartners zijn ook in kaart gebracht.

Om te investeren in de relatie met de klant en de klantbeleving is het nodig om ons in de eerste plaats te richten op ons specifieke aandeel in de klantreis. In deze klantreis maken we onderscheid tussen het uitvaartproces en andersoortig verblijf

(bijv. bezoek aan begraafplaats voor rust, ruimte, bezinning, historie of andere publieksactiviteiten in het kader van herdenking). Als inspiratiestuk gebruiken we hierbij het in 2020 uitgebrachte LOB-rapport 'Begraafplaats van de toekomst'. De klantreis maakt ook inzichtelijk op welke onderdelen beter een samenwerking kan worden gezocht dan het zelf te doen. De vaardigheid van team Essenhof in hospitality wordt d.m.v. training en coaching vergroot. Dit levert een bijdrage aan de bewustwording van de klantreis en de invloed die team Essenhof daarmee kan uitoefenen op de klantbeleving.

Om te onderzoeken of de landelijke trend, zoals benoemd in het LOB-rapport 'Begraafplaats van de toekomst', ook voor Dordrecht als uitgangspunt zou kunnen dienen voor de verdere ontwikkelingen is het wenselijk om hiernaar gericht onderzoek te doen, bijvoorbeeld d.m.v. een enquête onder de inwoners van Dordrecht en/of het inrichten van een klankbordgroep vanuit de Dordtse bevolking.

## **B. Inzicht in de voortgang van Plan Essenhof 2.0.**

Er is gewerkt aan het creëren van draagvlak binnen de breedte van de gemeentelijke organisatie:

- Er is een projectgroep geformeerd waarin ook diverse disciplines vanuit de organisatie (P&O, OR, Financiën) zijn vertegenwoordigd;
- In oktober t/m december 2020 is er in 3 delen een Project Start Up (PSU) gehouden met een afvaardiging vanuit team Essenhof;
- In Q1 2021 zijn vanuit de OR bijeenkomsten met team Essenhof georganiseerd om te komen tot geactualiseerde roosterafspraken, hieruit is een voorstel geformuleerd.
- In maart 2021 vond een brainstormsessie plaats met vakspecialist, teamleider, Clustermanager en Financiën.

Voor de verdere voortgang is zoals hierboven beschreven (A1) anno mei jl. gekozen voor een versterking in de aansturing van de noodzakelijke veranderopgave.

## **C. Informatie over het burgerinitiatief om begraven met een grafrecht voor onbepaalde tijd mogelijk te maken in Dordrecht.**

Hierover zijn art.40 vragen gesteld, welke beantwoord en goedgekeurd zijn op 26 mei 2021. Op 31 mei 2021 is door Stichting Islamitische Begraafplaats Dordrecht aan burgemeester en wethouder schriftelijk het verzoek gericht een Bijzondere Islamitische begraafplaats in Dordrecht te mogen stichten. Dit verzoek wordt separaat van deze Raadsinformatiebrief behandeld.

### **Hoe verder na deze raadsinformatiebrief?**

De nadere uitwerking en uitvoering van de beschreven acties zal nog tot zeker 2022 extra aandacht vragen. Omdat Essenhof opereert in een zeer dynamische markt kan niet met zekerheid een realisatietermijn worden aangegeven omdat tussentijdse marktontwikkelingen een bijstelling van de ingezette koers noodzakelijk kunnen maken. Uw raad wordt via de begrotingsdocumenten geïnformeerd over de voortgang en zoveel vaker als eventuele marktontwikkelingen en afwijking van de beschreven uitwerkingen vraagt.

**Welke kosten zijn verbonden aan het proces?**

Het met de gemeentebegroting aangepaste en vastgestelde financiële kader is leidend voor de beschreven uitwerkingen. De genoemde tegenvallers ten gevolge van corona worden via het gebruikelijke begrotingsproces aan u voorgelegd.

**Wat zijn de belangrijkste gerelateerde besluiten?**

Raadsbesluit Nr. 2468993 d.d. 23 juni 2020