

Verder in Verbinding

Strategische koers

2020-2025



CREMATORIA TWENTE



Inleiding

Dit is onze strategische koers en de leidraad voor de komende jaren. Het gaat ons helpen bij het kiezen, ontwikkelen en uitvoeren van onze activiteiten.

De koers is een routekaart die ons begeleidt in het realiseren van onze visie. De route kan jaarlijks worden bijgesteld als gevolg van interactie met onze stakeholders en/of veranderingen in de samenleving.

De titel van de strategische koers *Verder in Verbinding* betekent voor ons dat we in verbinding blijven met iedereen die een belang heeft in en bij ons en ook dat we die verbinding blijvend willen versterken.

Het afgelopen decennium (2010-2020) heeft in het teken gestaan van de nieuwbouw van twee locaties en renovatie van de twee bestaande locaties.

Deze ingrijpende uitbreiding werd gecombineerd met het bereiken van een hoger (excellent) niveau van dienstverlening. Het beleven van gastvrijheid stond en staat centraal. De nieuwe koers is geen radicale verandering maar een vervolg op de weg die al ingeslagen is.



Onze missie, waar staan we voor?

Al bijna vijftig jaar kunnen nabestaanden terecht om afscheid te nemen van hun dierbaren bij Crematoria Twente, met inmiddels vier locaties midden in de prachtige Twentse natuur.

Afscheid nemen is een van de meest indrukwekkende dingen om te moeten doen. Of dat afscheid nu van een ouder, kind, partner, familielid of vriend is. Soms komt het afscheid onverwacht. Iedereen heeft zijn eigen emoties, én staat voor de uitdaging om een mooie afscheidsceremonie te regelen. Een plechtigheid die iedereen op een eigen manier invult om recht ten doen aan de overledenen.

Onze medewerkers helpen persoonlijke wensen rond de plechtigheid te realiseren, zij zorgen dat iedereen zich welkom voelt én ze denken mee over een passende asbestemming. Zo helpen onze mensen betekenis te geven aan het afscheid – vóór, tijdens en na de plechtigheid.

Onze missie is:

Van betekenis zijn





Onze visie, wat willen we zijn?

Om echt *van betekenis te zijn* is het hebben van verbinding met de nabestaanden, hun gasten, de samenleving in het algemeen, uitvaartondernemingen, de aandeelhouder en overige stakeholders van groot belang. Het begrijpen van de samenleving en hierbij betrokken te zijn, is noodzakelijk om van publieke waarde te zijn.

We hebben de ambitie om onze maatschappelijke rol te verstevigen en meer bij te dragen aan het welzijn van inwoners van Twente en omliggende regio's.

Te meer omdat Crematoria Twente een publieke aandeelhouder heeft ambiëren we om van (meer)waarde te zijn voor de samenleving. Deze ambitie vinden we voor ons als organisatie vanzelfsprekend.

Onze visie is:

Wij bieden de meest persoonlijke dienstverlening in onze crematoria en staan voor maatschappelijke betrokkenheid.

Kernwaarden. Dit vinden wij belangrijk in onze manier van werken en handelen.

Kernwaarden zijn belangrijk voor de identiteit van onze organisatie. Ze geven houvast in het omgaan met elkaar en met de buitenwereld. De kernwaarden moeten voor de omgeving herkenbaar zijn omdat deze bijdragen aan het vormen van onze cultuur. Ons gedrag, onze intenties en woorden komen overeen met de kernwaarden. Intern geven de waarden houvast over hoe we samenwerken, elkaar aanspreken en complimenteren.

Onderstaande kernwaarden vormen het DNA van onze organisatie:

- Open
- Gastvrij
- Dienstbaar
- Gelijkwaardig
- Ontwikkelen



Strategische thema's: wat gaan we doen?

De strategische koers -om de meest persoonlijke dienstverlening te verzorgen in onze crematoria en betrokken te zijn bij de maatschappij- is opgebouwd uit vier thema's. Alle activiteiten die we de komende jaren gaan ondernemen horen bij een van deze vier thema's.

1. Positionering en Marktgerichtheid

Wij begrijpen onze klant en zij begrijpen ons.

Het merk Crematoria Twente moet in de hoofden van de inwoners een goede en juiste associatie oproepen. Ondanks het gegeven dat het verdrietige omstandigheden zijn waarom mensen met ons in aanraking komen, moet het onderliggende gevoel zijn dat het goed is. De kernwaarden gastvrij, dienstbaar en open zijn kenmerken die we willen oproepen bij ons merk. We houden rekening met alle partijen (stakeholders) en begrijpen de verschillende behoeftes van hen.

Wij willen vooral in contact zijn met onze stakeholders om in dialoog te horen wat deze behoeftes zijn. Om de juiste associatie op te roepen bij Crematoria Twente maken we ook gebruik van alle moderne communicatiemiddelen om de samenleving te bereiken.





2. Productontwikkeling

Wij spelen in op de behoefte van de klant met nieuwe producten en diensten.

Er wordt geluisterd naar wensen van nabestaanden en hierop wordt ons aanbod aangepast. Dit geldt voor de plechtigheden waarbij we streven naar maatwerk. Ook onderzoeken we ander vormen van plechtigheden; vormen die bijvoorbeeld niet per se in aula's hoeven plaats te vinden. De mogelijkheid van het houden van een informelere plechtigheid buiten is hier een voorbeeld van. Cateringaanbod dat passend is bij de wens van de familie en van deze tijd is hoort hierbij. Ook kijken we naar de gedenkwensen van nabestaanden en anticiperen hierop bij de ontwikkeling van onze gedenkparken en gedenkassortiment.

Cremeren is een vorm van lijkbezorging. We kijken uiteraard naar nieuwe ontwikkelingen op het gebied van lijkbezorging zoals resomeren en composteren. We realiseren waarde voor de samenleving door bij alle activiteiten het aspect duurzaamheid prioriteit te geven.

We voelen ons nauw betrokken bij de samenleving, bij het leven en het herinneren van inwoners in onze omgeving. Wij ontwikkelen en organiseren activiteiten gericht op het welzijn van inwoners gerelateerd aan sterven, rouwen en herdenken.

3. Organisatieontwikkeling

Wij bouwen aan onze organisatie.

Na jaren van bouwen met stenen is nu alle aandacht gericht op het bouwen aan de interne organisatie. Vier locaties vraagt om het kritisch bekijken van alle werkprocessen en het standaardiseren van processen om de kans op fouten zo klein mogelijk te houden.

De inhoudelijke ambities worden gekoppeld aan de financiële verwachtingen. Een goede planning- en control-cyclus ondersteunt de systematische manier van werken waarbij verantwoording aan stakeholders en structurele evaluatiemomenten bepalen of we nog steeds de juiste route volgen.

Tot slot, een van de belangrijkste aspecten in het ontwikkelen van de organisatie is het investeren in de persoonlijke ontwikkeling van onze mensen. De kernwaarden worden daarbij geoperationaliseerd in waarneembaar gedrag. Geïnspireerde, betrokken, vitale en vakkundige medewerkers leidt tot een goede uitstraling in een persoonlijke dienstverlening.



4. Effectieve organisatie

Wij doen de goede dingen, we doen de dingen goed.

We leveren kwaliteit, kleinschaligheid en maatwerk. Dit moet in balans zijn met wat de nabestaande betaalt en moet passen bij de tijd die het van onze medewerkers vraagt. De activiteiten die we ondernemen moeten op een betaalbare en verantwoorde manier bijdragen aan onze missie dat we van betekenis zijn. Als organisatie van vitaal belang zijn we aan de samenleving verplicht om financieel gezond te zijn waarbij winst in de vorm van dividend teruggaat naar de samenleving en/of ingezet wordt voor innovatie en continuïteit.





Tot slot

Deze strategische koers laat zien wie we zijn, hoe we ons willen ontwikkelen, waar we voor staan en waar we ons voor gaan inzetten de komende jaren.

We willen in verbinding blijven met iedereen die een belang heeft bij ons. Deze verbinding willen wij vooral in persoonlijk contact verder versterken. Een ieder die wil reageren op de inhoud van deze strategie nodigen wij van harte uit om met ons in gesprek te gaan.



CREMATORIA TWENTE

van betekenis zijn