



Jaarverslag 2024



CREMATORIA TWENTE



2024 WAS EEN JAAR VAN VERDIEPING en strategische ontwikkeling. Zowel intern als extern hebben we kritisch gekeken naar waar kansen en mogelijkheden liggen voor de toekomst. Dit jaar stond in het teken van onderzoek, reflectie en het maken van bewuste keuzes die bijdragen aan onze langetermijnvisie. Gerichte investeringen en aandacht voor onze medewerkers en dienstverlening hebben onze organisatie versterkt en verder richting gegeven. Het hele jaar hebben we gewerkt aan de best mogelijke zorg voor nabestaanden en een betekenisvol afscheid, met aandacht voor gastvrijheid, kwaliteit en vernieuwing.

Ons nieuwe cateringaanbod heeft zich bewezen als een waardevolle toevoeging aan onze dienstverlening. Nabestaanden worden verrast door de mogelijkheden en de kwaliteit van onze catering, die bijdraagt aan een warm en passend samenzijn na de plechtigheid.

In het afgelopen jaar is er aandacht geweest voor **training en emotionele zorg** voor onze medewerkers. Medewerkers worden dagelijks geconfronteerd met emoties van nabestaanden, collega's en hun eigen gevoelens. Het is belangrijk om hiermee om te kunnen gaan en de juiste balans te vinden tussen betrokkenheid en professionele afstand.

Om verder te kijken dan onze eigen grenzen, maakten we met de hele organisatie een studiereis naar een Duits crematorium. Inspirerend en leerzaam om te zien hoe collega's over de grens werken en welke keuzes zij maken. Daarnaast verdiepten we ons in resomeren, een nieuwe manier van lijkbezorging die in de toekomst een rol kan gaan spelen.

Een mijlpaal dit jaar was het afronden van het onderzoek naar cremeren op waterstof. De uitkomsten zijn veelbelovend. Het is een project met alle kans van slagen en de potentie om de CO₂-uitstoot in Enschede naar nul te brengen. De belangstelling is groot: een delegatie van Europese collega's en zelfs collega's van Down Under



Foto Theo Smit

brachten een bezoek om uitleg te krijgen over deze innovatieve ontwikkeling.

Als organisatie blijven we vooruitkijken. Er is in 2024 veel achter de schermen gebeurd op het gebied van duurzaamheid, innovatie en gastbeleving. We zitten niet stil als het gaat om het verbeteren van onze dienstverlening en het zoeken naar nieuwe mogelijkheden waar dat kan. We hebben goede stappen gezet en blijven ons inzetten om Crematoria Twente verder te versterken voor de toekomst. Daarbij blijven we maatschappelijk relevant in Twente. Niet alleen door onze rol in de Twentse uitvaartzorg, maar ook met initiatieven en projecten die laten zien dat we midden in de samenleving staan en van betekenis willen zijn – nu en in de toekomst.

Harriët Tomassen
Directeur-Bestuurder



Januari Troostknuffel voor kinderen

Bij plechtigheden ontvangen kinderen van onze medewerkers een troostknuffel als steun. Dit kleine gebaar wordt erg gewaardeerd. Regelmatig ontvangen we dankbare reacties van ouders, die aangeven hoe waardevol dit is. Voor veel kinderen biedt de knuffel niet alleen troost tijdens de plechtigheid, maar ook daarna.

“Een klein jaar geleden kregen mijn beide kinderen van 5 en 7 jullie knuffeltje. Op dat moment vond ik het ‘gewoon’ een heel lief gebaar. Jeetje, wat blijkt dat knuffeltje veel te doen en veel troost te geven, nog steeds dus... Dus vandaar, nogmaals, dank voor het Tijgertje. Hij is zo intens waardevol, dat had ik een jaar geleden niet kunnen bedenken.”

Bron: email van een dankbare moeder.

Februari Aanpassing Gastenkamer de Lijster

De audiovisuele voorzieningen in gastenkamer De Lijster zijn uitgebreid waardoor het mogelijk is om bij een informele plechtigheid ook opnames te maken en livestream te verzorgen. Deze aanpassingen zorgen ervoor dat de gastenkamer nog beter aansluit bij de wensen van families en extra mogelijkheden biedt bij het vormgeven van een informeel persoonlijk afscheid.



Maart Bezoek Resomation

In maart is een bezoek gebracht aan een uitvaartcentrum in de Betuwe, waar een resomator gereed staat voor de eerste resomatie in Nederland zodra de wetgeving dit toestaat. De algemene indruk van het bezoek was positief. Ook is de fabriek in Leeds bezocht waar de resomator wordt geproduceerd.

April Nieuwe cateringarrangementen

In april zijn de nieuwe cateringarrangementen geïntroduceerd. De arrangementen bieden nabestaanden een breed scala aan mogelijkheden, passend bij verschillende wensen en behoeften. Een visueel aantrekkelijke folder biedt families een helder overzicht van de mogelijkheden.



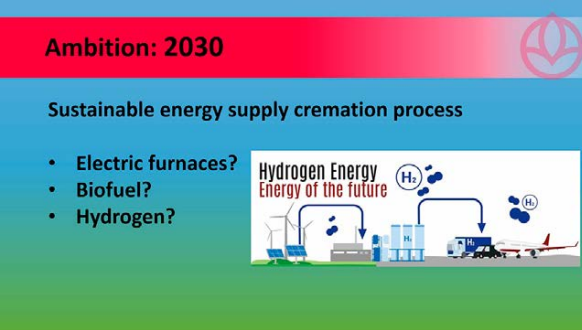
Mei Studiereis Duitsland

In mei vond de studiereis naar een crematorium in Duitsland plaats. Tijdens dit bezoek kregen medewerkers inzicht in de werkwijze en benadering van crematies in Duitsland, die op verschillende punten afwijkt van de Nederlandse praktijk. Het bezoek werd als interessant en leerzaam ervaren en bood daarnaast de gelegenheid om in een informele setting kennis en ervaringen uit te wisselen.



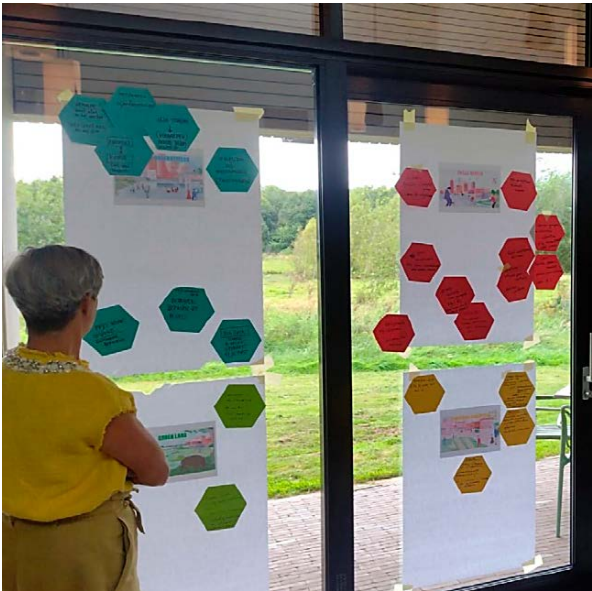
Juni European Cremation Network op bezoek

In juni vond in Zwolle een congres plaats voor Europese crematoria, waar ook vertegenwoordigers uit Australië en Nieuw-Zeeland aanwezig waren. De tweede dag van het congres brachten een groot aantal internationale deelnemers een bezoek aan de locaties Enschede en Borne. Zij kregen een rondleiding en een uitgebreide toelichting op het waterstofproject. De bezoekers toonden grote interesse in de ontwikkelingen binnen Crematoria Twente en waren positief over de manier waarop duurzaamheid en innovatie een rol spelen in de organisatie.



Juli Buitenplechtigheid Almelo

Op de locatie Almelo is een voorziening gerealiseerd voor het houden van buitenplechtigheden. Deze nieuwe mogelijkheid biedt nabestaanden een afscheid in de buitenlucht, met de rust en sfeer van de natuurlijke omgeving. In combinatie met de eerder aangepaste gastenkamer sluit de locatie Almelo nog beter aan bij de uiteenlopende wensen van nabestaanden die vaker kiezen voor een informele setting en als het weer het toestaat in de buitenlucht.



Augustus Strategiesessie

Op de locatie Borne vond een strategiesessie plaats met vertegenwoordigers van Crematoria Twente, de raad van commissarissen, de voorzitter van het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling openbaar lichaam Crematoria Twente en enkele externe deskundigen. Tijdens deze bijeenkomst werd gekeken naar de toekomstscenario's die het Planbureau voor de Leefomgeving heeft ontwikkeld voor Nederland in 2050. Deze scenario's variëren van een economie gedomineerd door grote bedrijven tot een groenere wereld waarin natuur en duurzaamheid centraal staan. Op basis van deze scenario's werd besproken wat de mogelijke impact kan zijn op de uitvaartbranche en onze organisatie in het bijzonder.

September Open dag Almelo

Eind september vond de open dag in Almelo plaats waarbij bijna 400 bezoekers welkom werden geheten. De reacties van bezoekers waren bijzonder positief. De vriendelijkheid van de medewerkers, de uitstraling van de aula en gastenkamer, het park en de buitenplechtigheid werden veelvuldig geroemd. Een van de bezoekers verwoordde het als volgt: *“Voor ons als 80-plussers was dit de eerste keer dat we een open dag bezochten. De omgeving met rustgevende tuin ‘heeft iets’ – iets hemels en rustgevends. Dank U wel!”*



Oktober Café doodgewoon

In deze maand is *Café Doodgewoon* geïntroduceerd. Deze training besteedt aandacht aan de emotionele kant van het werken in onze organisatie. Het café biedt een laagdrempelige en informele manier om in gesprek te gaan over omgaan met emoties. De aftrap bestond uit een combinatie van luchtige en serieuze elementen, waarmee een open sfeer werd gecreëerd om ervaringen te delen en van elkaar te leren.



November Bollenplantdag succesvol

De bollenplantdag was een groot succes met een opkomst van ongeveer 800 nabestaanden. Het mooie weer droeg bij aan een warme en bijzondere sfeer. Bezoekers waardeerden het initiatief enorm en spraken hun dankbaarheid uit voor deze gelegenheid om samen te herdenken. De dag bracht niet alleen mooie gesprekken tussen medewerkers en nabestaanden, maar ook tussen nabestaanden onderling. De bollenplantdag blijft een waardevol moment van verbinding en herdenking binnen Crematoria Twente.



December Thema-avond de Laatste klik

Crematoria Twente vervult een belangrijke rol als ontmoetingspunt voor de vele uitvaartondernemers in de regio. In december vond een discussieavond plaats voor uitvaartleiders met als thema privacy en het vastleggen van beelden tijdens plechtigheden en in de crematieruimte. Onder begeleiding van een gespreksleider werden ervaringen gedeeld en werd nagedacht over de rol van uitvaartleiders en medewerkers bij het filmen en fotograferen. Belangrijke vragen kwamen aan bod, zoals: wat deel je wel of niet op social media? Welke momenten leg je vast, en hoe ga je om met gasten die (ongevraagd) fotograferen?



Waterstofproject: van onderzoek naar concreet perspectief

Crematoria Twente streeft naar een zo duurzaam mogelijk crematieproces en is in 2024 doorgegaan met het onderzoek naar waterstof als alternatief voor aardgas. Cremeren op waterstof kan de CO₂ uitstoot naar nul reduceren, mits geproduceerd uit duurzame bronnen zoals zon en wind. Elektrisch cremeren wordt gezien als een alternatief, maar kent technische beperkingen en maakt in de praktijk nog deels gebruik van grijze stroom.



Locatie Enschede.

In 2024 werd de pre-engineering studie afgerond. Dit onderzoek – gefinancierd door de Provincie Overijssel – is gericht op de haalbaarheid van cremeren op

groene waterstof op de locatie Enschede en bood inzicht in de technische- en financiële aspecten van deze innovatieve verduurzamingsmethode. De

resultaten van de studie bevestigen dat cremeren op waterstof technisch haalbaar is. De bestaande ovens kunnen worden aangepast, waardoor een volledige vervanging – zoals bij elektrisch cremeren – niet noodzakelijk is. Daarnaast biedt waterstof flexibiliteit in energieopslag, wat de continuïteit van het crematieproces waarborgt. Crematoria Twente heeft als eerste in Nederland een blauwdruk ontwikkeld voor een toekomstige waterstofcre-



Locatie Oldenzaal.

Van duurzame betekenis zijn in 2024

UITBREIDING ELEKTRISCH WAGENPARK



Het wagenpark is verder verduurzaamd met de toevoeging van twee nieuwe elektrische auto's. Net als de bedrijfsbus van de hoveniers zijn deze auto's voorzien van een herkenbare belettering. Dit draagt niet alleen bij aan een duurzame bedrijfsvoering, maar ook aan een professionele en eenduidige uitstraling.



matie-installatie. Dit initiatief draagt bij aan de bredere verduurzamingsopgave van de uitvaartsector en wordt nationaal en internationaal met grote be-

langstelling gevolgd. Tijdens een internationaal congres brachten delegaties uit Europa, Australië en Nieuw-Zeeland een bezoek aan Enschede om meer te

leren over deze innovatieve ontwikkeling. Ook binnen de Landelijke Vereniging van Crematoria is het onderzoek gepresenteerd.



Locatie Almelo.

De samenwerking tussen Crematoria Twente en uitvaartleiders is van essentieel belang om nabestaanden een respectvol en persoonlijk afscheid te bieden. Uitvaartleiders zijn een directe schakel tussen families en onze organisatie en **spelen een cruciale rol in het vormgeven van een goed georganiseerde en betekenisvolle plechtigheid.**

De klanttevredenheid ging van 8,1 naar 8,6

Crematoria Twente streeft naar een open en constructieve relatie met uitvaartleiders, gebaseerd op vertrouwen, professionaliteit en wederzijds begrip. Regelmatig contact, evaluaties en bijeenkomsten, bieden inzicht en mogelijke verbeterpunten. Op basis hiervan worden processen en faciliteiten continu geoptimaliseerd, bijvoorbeeld op het gebied van gastvrijheid, flexibiliteit in dienstverlening en informatievoorziening.

Door nauwe samenwerking met uitvaartleiders blijft Crematoria Twente inspelen op de veranderende behoeften in de uitvaartbranche en werken we gezamenlijk aan een dienstverlening die aansluit bij de wensen van nabestaanden.

‘DE MEDEWERKERS DROEGEN IDEEËN AAN OM HET AFSCHEID ZO GOED MOGELIJK TE LATEN VERLOPEN’

In 2024 werd het resultaat van een onderzoek onder uitvaartleiders gepresenteerd. Dit klanttevredenheidsonderzoek werd eind 2023 uitgevoerd door I&O Research uitgevoerd onder uitvaartleiders. Dit onderzoek, dat een herhaling was van de meting uit 2018, had als doel inzicht te krijgen in de ervaringen van uitvaartleiders met de dienstverlening van Crematoria Twente en verbeterpunten te identificeren.

Uitvaartleiders beoordelen Crematoria Twente gemiddeld met een **8,6**, een stijging ten opzichte van 2018 (8,1). Met name de gastvrijheid en deskundigheid van medewerkers worden hoog gewaardeerd. De gastheren en -vrouwen krijgen de hoogste beoordeling op de dag van de crematie (8,8), en ook de asbestemming en de planning worden als zeer positief ervaren. De locaties Borne (8,4) en Oldenzaal (8,2) krijgen de hoogste waardering.

Complimenten van uitvaartleiders via de mail

“Zoals wellicht in de wandelgangen bekend, heb ik vorig jaar besloten om te stoppen met mijn uitvaart-

werkzaamheden. Ik wens ieder nog te bedanken voor de jarenlange goede en fijne samenwerking! Ik heb me altijd zeer welkom gevoeld en niets was te veel, complimenten dus voor het fijne team van het crematorium.

Ik had onlangs in Oldenzaal een informeel samenzijn van mevrouw F. Tijdens deze bijeenkomst werd de samenwerking met het team van Crematoria Twente als bijzonder prettig ervaren. De medewerkers dachten actief mee, signaleerden waar aanpassingen nodig waren en droegen ideeën aan om het afscheid

zo goed mogelijk te laten verlopen.

Zowel de familie als de sprekers spraken hun waardering uit voor de snelle service, de hulp, het luisterend oor en de betrokkenheid tijdens en na de bijeenkomst. De open communicatie en het goede overleg tussen alle betrokkenen droegen bij aan een waardig en persoonlijk afscheid, waar de familie met een goed gevoel op terugkijkt.

Dit wilde ik toch even delen, als er iets niet goed gaat wordt het gedeeld, maar ook nu alles super ging mag het ook gedeeld worden!”

Opmerkingen uit het onderzoek

Crematoria Twente heeft prachtige locaties met enthousiaste, deskundige en grotendeels bevoegen medewerkers. Waarbij naar mijn mening open en eerlijk gecommuniceerd wordt naar

mij als uitvaartbegeleider en waarbij nabestaanden/gasten vriendelijk worden ontvangen.

“Door mijn grote werkgebied kan ik crematoria vergelijken. Crematoria Twente springt hier positief bovenuit. Qua tarief, gastgerichtheid, samenwerking en de intentie om op alle gebieden en momenten te willen uitblinken.”

“Het is altijd fijn om bij jullie te mogen komen voor een

plechtigheid. Ook heel fijn dat medewerkers rouleren op diverse locaties.”

“Meedenkend, inlevend en meebewegend. Prettige samenwerking en fijne mensen ook wanneer er wordt gesproken over niet zakelijke dingen.”

“Ik ga altijd met veel ‘plezier’ naar de crematoria. Ook omdat er altijd een goede sfeer hangt. Het voelt alsof je een collega bent.”



DE OPEN COMMUNICATIE EN HET GOEDE OVERLEG TUSSEN ALLE BETROKKENEN DROEGEN BIJ AAN EEN WAARDIG EN PERSOONLIJK AFSCHEID, WAAR DE FAMILIE MET EEN GOED GEVOEL OP TERUGKIJKT.

Crematoria Twente in het kort

Toegankelijk en onafhankelijk: Iedereen kan bij Crematoria Twente terecht, onder dezelfde voorwaarden

Vier eigentijdse locaties: Gelegen in de Twentse natuur, met een sterke verbinding tussen binnen en buiten.

Dienstverlenend en gastvrij: Nabestaanden worden met aandacht en respect begeleid bij het afscheid, met ruimte voor maatwerk.

Duurzaam vooruitstrevend: Crematoria Twente loopt voorop in innovatie met onderzoek naar cremeren op waterstof, uitbreiding van het elektrisch wagenpark en energiezuinige installaties.

Groei en kwaliteit: Jaarlijks ruim 4.000 crematies, een hoge waardering van uitvaartleiders en nabestaanden.

Gedenkparken in ontwikkeling: Creëren van rustplekken voor herdenken, met aandacht voor biodiversiteit en natuurbeheer.

Actief op social media: Crematoria Twente is een van de meest actieve crematoria in Nederland op social media. Met frequente berichten op Facebook, Instagram en LinkedIn wordt open en transparant gecommuniceerd over ontwikkelingen, innovatie en maatschappelijke betrokkenheid.

Samenwerking en innovatie: Intensieve samenwerking met ziekenhuizen, uitvaartondernemers, onderwijs en nationale partners.

Maatschappelijke betrokkenheid: Van informatieve bijeenkomsten voor uitvaartondernemers tot troostrijke evenementen zoals de bol- en plantdag

Strategische vooruitblik: Door toekomstscenario's te analyseren en strategiegesprekken te voeren, blijft Crematoria Twente zich voorbereiden op de veranderende uitvaartbranche.

Betrokken werkgever: Crematoria Twente is werkgever van 62 medewerkers en streeft naar een aantrekkelijke werkomgeving. Er is veel aandacht voor de emotionele kant van het werk, met initiatieven zoals Café Doodgewoon en trainingen om medewerkers te ondersteunen in hun dagelijkse praktijk.

Persoonlijke beleving centraal: Van intieme buitenplechtigheden en uitgebreide audiovisuele voorzieningen tot vernieuwde gastenkamers en een eigentijds cateringaanbod.

Waardevolle herinneringen: Troostknuffels voor kinderen, een gedicht een jaar na dato en herdenkingsinitiatieven helpen nabestaanden bij het afscheid.

Communicatie en PR

Social media

Aantal geposte berichten

Facebook en Instagram: **148**
LinkedIn: **33**

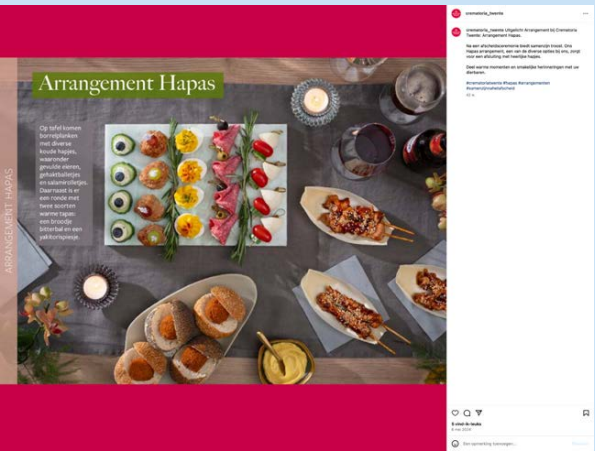
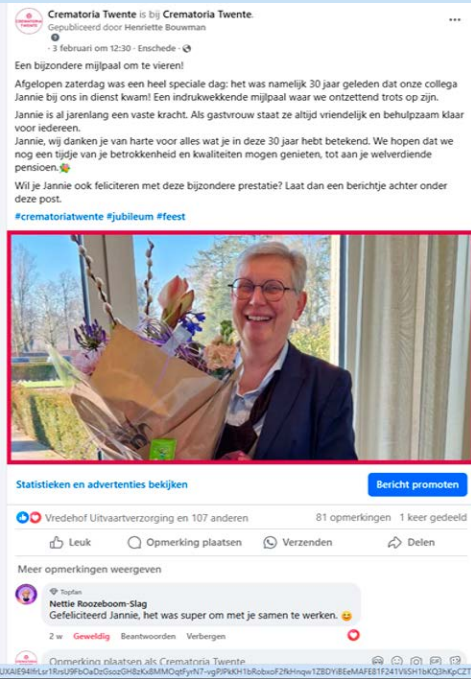
Aantal volgers

Facebook aantal volgers: 2053 (eind 2024) **20%** ↑
Instagram aantal volgers: 580 (eind 2024) **16%** ↑
LinkedIn aantal volgers: 633 (eind 2024) **23%** ↑

Bereik social media

FACEBOOK

- Onze pagina heeft momenteel **2.077 volgers**
- De meerderheid van onze volgers is vrouw (**79,8%**) en de grootste leeftijdsgroep is **45-54 jaar**
- De meeste volgers komen uit **Enschede (26,9%)**, gevolgd door **Hengelo (10,5%)** en **Almelo (7,1%)**



INSTAGRAM

- Onze pagina heeft momenteel **591 volgers**
- De meerderheid van onze volgers is vrouw (**72%**) en de grootste leeftijdsgroep is **45-54 jaar**
- De meeste volgers komen uit **Enschede (28,8%)**, gevolgd door **Hengelo (9,6%)** en **Almelo (6,3%)**

Advertentiecampagnes



Van de raad van commissarissen

In 2024 heeft *Crematoria Twente B.V.* wederom een jaar van stabiele en hoogwaardige dienstverlening gekend. De organisatie heeft zich verder ontwikkeld op diverse fronten, waaronder een nieuw cateringaanbod en de voltooiing van de aanpassingen aan de pui in Almelo. Daarnaast is er nieuw beeldmateriaal ontwikkeld.

RAAD VAN COMMISSARISSEN

Dit jaar hebben we een nieuw lid verwelkomd in de Raad van Commissarissen. Mevrouw M.L. Meuris is op 11 april afgetreden en de heer T.L.J.H. Wustenberghs is na een zorgvuldig doorlopen selectieprocedure onder voorzitterschap van de aandeelhouder, op dezelfde datum aangetreden als haar opvolger. Dhr. Wustenberghs is directeur van Pontes, een publiekrechtelijke organisatie die crematoria beheert in Antwerpen, Turnhout en Lommel. Hij is goed op de hoogte van het werkveld van Crematoria Twente B.V. en daarmee een waardig opvolger van mevrouw Meuris. Na de zomer van 2024 is mevrouw N. Mol aangetreden als trainee voor een jaar bij de Raad van Commissarissen. De nieuwe samenstelling van de Raad zorgt voor continuïteit en versterking van onze toezichthoudende rol.

Bezetting van de Raad van Commissarissen op 31/12/2024:

- Mevr. dr. ing. G.J.M. Vos** (Voorzitter)
Voorzitter College van Bestuur ROC van Twente
- Nevenfuncties: lid programmaraad Trendbureau Overijssel, voorzitter RvT Nederlands Kamer Koor, voorzitter bestuur Bevrijdingsfestival Overijssel, lid bestuur Twente-Board
- Dhr. drs. R.G.H. Wermelink**
Eigenaar InnoBrands management consultancy
- Nevenfuncties: parttime docent School of Finance & International Business (Saxion), lid bestuur Ridderlijke Orde van Het Heilig Graf van Jeruzalem, regio Noord Oost
- Dhr. T.L.J.H. Wustenberghs, EMBA**
Algemeen directeur IGS PONTES ov
- Nevenfuncties: Rechter in Sociale Zaken arbeidsrechtbank Antwerpen, Lecturer Crescendo CVO

Mevr. N. Mol (Trainee)

Organisatieontwikkelaar m.b.t. maatschappelijke vraagstukken

- Hoofddocent post HBO opleiding organisatiecoach bij de Balansgroep

Toezicht en Verantwoordelijkheden

Als Raad van Commissarissen hebben wij in 2024 toezicht gehouden op het bestuur

van Crematoria Twente BV, met oog voor de maatschappelijke rol van de organisatie, het belang van de aandeelhouder en de (financiële) continuïteit van het bedrijf. We hebben gefungeerd als sparringpartner voor en werkgever van de directeur/bestuurder.

Naast reguliere onderwerpen zoals de begroting, jaarrekening, vaststellen van de tarieven, jaargesprek met de directeur/bestuurder, gesprek met de OR en de jaarlijkse zelfevaluatie, is dit jaar aandacht besteed aan informatieveiligheid en aan de voortgang van het waterstofproject (verduurzaming crematieproces) en andere initiatieven op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Daarnaast zijn de nieuwe mogelijkheden die de nieuwe Wet op de lijkbezorging (Wet bestemming lichamen van overledenen) gaat bieden onderzocht.

Uit het oogpunt van good governance (periodiek wisselen van accountant) is in 2024 besloten op zoek te gaan naar een nieuwe accountant. Daarnaast is besloten het Reglement voor bestuur en Raad van Commissarissen te actualiseren om beter aan te sluiten bij de huidige en toekomstige behoeften van de organisatie.

Toekomstvisie

Crematoria Twente blijft zich, als onafhankelijk partner voor uitvaartondernemingen, inzetten voor betekenisvolle en passende afscheidsdiensten voor nabestaanden. De organisatie volgt de ontwikkelingen in de uitvaartbranche nauwgezet en speelt in op de diverse wensen van nabestaanden. Daarnaast blijft Crematoria Twente haar verantwoordelijkheid nemen in de Twentse samenleving, bijvoorbeeld door het serveren van lokale producten en het bevorderen van duurzaamheid.

Als Raad van Commissarissen zijn wij trots op de prestaties van Crematoria Twente in 2024 en kijken wij met vertrouwen naar de toekomst.

Mevrouw dr. ing. G.J.M. (Trudy) Vos, voorzitter
De heer drs. R.G.H. (Richard) Wermelink
De heer T.L.J.H. (Tom) Wustenberghs, EMBA



Mevrouw
dr. ing. G.J.M. (Trudy)
Vos, voorzitter



De heer
drs. R.G.H. (Richard)
Wermelink



De heer
T.L.J.H. (Tom)
Wustenberghs, EMBA



CREMATORIA TWENTE

van betekenis zijn

LOCATIES IN ENSCHEDE, ALMELO, BORNE EN OLDENZAAL
USSELERRIETWEG 40 • 7546 PE ENSCHEDE • +31 (0)53 475 60 60 • INFO@CREMATORIATWENTE.NL
WWW.CREMATORIATWENTE.NL