



Jaarverslag 2023



CREMATORIA TWENTE



HET JAAR 2023 begon in januari met een brand in de filterkast op onze locatie in Oldenzaal. Gelukkig was dit incident geen voorbode voor de rest van het jaar. Als organisatie kijken we terug op een succesvol jaar waarin we 4.264 families mochten bijstaan die hun naasten bij ons lieten cremieren. De nabestaanden waardeerden *Crematoria Twente* met een 9. Het aantal crematies is nagenoeg gelijk gebleven met 2022, ons marktaandeel is licht gestegen.

Het fotoproject waarbij vier uitvaarten in scène zijn gezet was in allerlei opzichten een succes. Ontzettend veel mensen meldde zich aan om te figureren in de uitvaarten waarbij iedereen een eigen motivatie had om mee te doen. Van nieuwsgierigheid, persoonlijke rouwverwerking tot onderzoeken wat er allemaal bij ons mogelijk is; iedere figurant had een eigen verhaal. Het resultaat mag er wezen. De beelden stralen sfeer uit en laten goed zien wat persoonlijke dienstverlening bij ons inhoudt.

De allereerste bollenplantdag met het thema **'plant liefde, oogst herinnering'** was ondanks het slechte weer een hit. Duizend mensen - verdeeld over de vier locaties - kwamen een bloembol planten. Medewerkers waren verrast over de emoties die hierbij kwamen kijken en hoe dit idee voldeed aan een behoefte van herdenken en steun.

Het afgelopen jaar stond in het teken van onderzoeken naar nieuwe mogelijkheden en verduurzaming. Het team asbestemming is op pad geweest om nieuwe ideeën op het gebied van het bestemmen van de as op te doen. Vanuit crematiebegeleiding is een werkgroep aan de slag gegaan met een geheel nieuw cateringarrangement dat in 2024 wordt uitgerold. De uitdaging in het afgelopen jaar en voor de komende jaren ligt in het op peil houden van plechtigheden waarbij de gasten nadien ook gebruik maken van onze gastenkamer. Het voordeel van alles op één locatie, in combinatie met ons cateringaanbod en sfeervolle ruimtes wordt gelukkig door de meerderheid van onze gasten gezien.

Het onderzoek naar de mogelijkheid om in de toekomst te cremieren op waterstof is dit jaar op stoom gekomen. Met steun van Provincie Overijssel en onder begeleiding van deskundige partners zijn concrete stappen gezet in



Foto Frans Nikkels

het onderzoeken en realiseren van deze innovatieve vorm van verduurzaming. In 2024 wordt duidelijk of Crematoria Twente het eerste crematorium ter wereld gaat worden, dat cremeert op waterstof! Vanuit binnen- en buitenland is ontzettend veel belangstelling naar de uitkomst van dit project.

Ik ben trots op hetgeen Crematoria Twente heeft bereikt het afgelopen jaar. De waardering van de nabestaanden en het financiële resultaat zijn een beloning voor het harde werken van de gehele organisatie. Naast het dagelijkse werk is er het afgelopen jaar ingezet op het bedenken en uitrollen van nieuwe producten. Er zijn innovatieve stappen gezet om Crematoria Twente te versterken op het gebied van duurzaam ondernemen. Als organisatie zijn we op allerlei fronten gegroeid waarbij iedereen zich met bezieling iedere dag heeft ingezet voor het piekfijn regelen en verzorgen van een betekenisvol afscheid nemen.

Harriët Tomassen
Directeur-Bestuurder

Januari

Incident locatie Oldenzaal

Eind januari ontstond door onbekende oorzaak een brand in een onderdeel van de crematie-installatie op de locatie Oldenzaal. Door adequaat handelen van medewerkers was er geen persoonlijk letsel. De renovatie van het aangetaste deel van de installatie en reinigingswerkzaamheden als gevolg van rook en roet nam vier weken in beslag. De locatie Oldenzaal kon daardoor niet gebruikt worden voor plechtigheden.



April

Symposium stilgeboorte

Het MST organiseerde een symposium voor professionals over stilgeboorte: een informatieve middag waarbij aanwezigen informatie kregen over o.a. het afscheid nemen van stil geboren kindjes en de mogelijkheden die er zijn zoals bijvoorbeeld wateropbaringen. Twee medewerkers waren aanwezig om uitleg te geven over de mogelijkheden die ouders hebben bij het afscheid nemen van hun stilgeboren kindje, wat de wet hierover zegt en de werkwijze van Crematoria Twente.



Februari

Werkbezoek Zorgvlied Amsterdam

Het team asbestemming en de hoveniers zijn op werkbezoek geweest naar begraafplaats Zorgvlied in Amsterdam. Deze begraafplaats uit 1870 in Engelse landschapsstijl heeft grafmonumenten die op de monumentenlijst staan. De medewerkers zijn naar Zorgvlied geweest ter inspiratie voor nieuwe producten voor het bestemmen van de as en kennisuitwisseling op het gebied van duurzaam parkonderhoud.



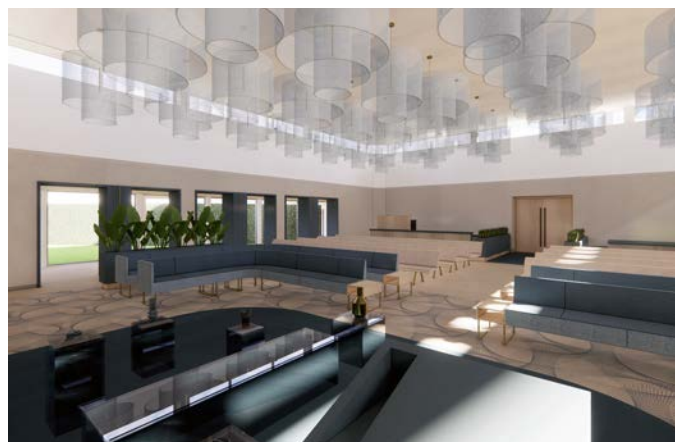
Mei Open dag Oldenzaal

Vijf jaar na de opening van locatie Oldenzaal werd voor de tweede maal een open dag georganiseerd. De bezoekers lieten zich informeren over de mogelijkheden op de locatie Oldenzaal. De crematieruimte en de technische ruimtes achter de oven trokken veel belangstelling. Het netwerk palliatieve zorg Twente was wederom aanwezig en voerden met veel bezoekers het gesprek over hoe je je kunt voorbereiden op de dood.

Maart

DenkTank Uitvaartleiders

Een kleine groep uitvaartleiders is gevraagd om mee te denken voor een herinrichtingsplan aula de Lijster. Deze aula wordt door families en uitvaartleiders als niet prettig ervaren. Met de uitkomsten van deze sessie is een architect aan de slag gegaan waarbij de uitgangspunten waren: de aula moet geschikt blijven voor grote gezelschappen en toch intiem aanvoelen met een warmere uitstraling. Daarnaast is het hergebruik van de huidige materialen en meubilair belangrijk.



Juni

Inloepochtenden Asbestemming

Dit jaar heeft het team Asbestemming drie keer een inloepochtend op de locaties Enschede en Almelo georganiseerd, waarbij nabestaanden vrijblijvend konden binnenlopen voor advies over wat er allemaal mogelijk is bij het bestemmen van de as. Veel nabestaanden hebben behoefte aan een plek voor respectvol herdenken en vaak weten ze niet wat allemaal kan en mag.





Juli

Dashboard

De oplevering van een dashboard gebaseerd op Power-BI was een vervulling van een langgekoesterde wens. In het dashboard wordt gemonitord wat uitvaartondernemers boeken, de verhouding wel/geen catering is en de soorten plechtigheden. Dit kan worden vergeleken met voorgaande jaren. Asbestemming kan de verkoop van de verschillende producten bijhouden. En uiteraard is er ook een dashboard voor het gasverbruik ontwikkeld waarbij per oven, per dag, per fase het gasverbruik te volgen is.

September

Bezoek ovenbouwer

In het kader van het waterstofproject is er een bezoek gebracht aan de ovenbouwer Facultatieve Technologies om het waterstofproject te bespreken en te onderzoeken welke aanpassingen er nodig zijn in de huidige ovens om op waterstof te gaan cremen.



Augustus

Nieuw product: waterverstrooiing



De vijver in het gedenkpark in Enschede is uitgebreid met een vlonder. Deze vlonder biedt nabestaanden de mogelijkheid om te kiezen voor een waterverstrooiing. Dit is een mooie milieuvriendelijke manier om de as van een dierbare op symbolische wijze terug toe te vertrouwen aan de natuur. De urn wordt aan het water toevertrouwd en lost hierin op.



Oktober

Nieuwe bus Techniek en Onderhoud

De nieuwe bus voor de hoveniers is in gebruik genomen. Met deze bus vervoeren de hoveniers het gereedschap voor het onderhoud van de drie gedenkparken. De bus toont een foto van de oprijlaan in Enschede en is duidelijk herkenbaar als bedrijfsbus. Dit is een stijlbreuk met het verleden waarbij de insteek was om niet zichtbaar te zijn.

November **Horecawerkgroep**

Een deel van het team crematiebegeleiding heeft zich gebogen over vernieuwing van het cateringassortiment. Een eigentijds cateringassortiment nodigt de families uit om de catering bij Crematoria Twente te nuttigen. Een gerenomeerd food-fotograaf heeft het nieuwe assortiment op de foto gezet. Foto's zijn van belang omdat families dan in een oogopslag zien wat het aanbod inhoudt.



December

Almelo gastenkamer

De gastenkamer in Almelo biedt na een restyling weer een eigentijds aanzien, passend bij onze uitstraling. Als eerste is de glazen pui in de gastenkamer veranderd zodat binnen en buiten met elkaar kunnen worden verbonden. Dit geeft -net als op de andere locaties- ook in Almelo de mogelijkheid om plechtigheden buiten te houden. Tevens zijn de wanden en de vloerbedekking in de gastenkamer vernieuwd.



Van betekenis zijn in 2023

Crematoria Twente

Jaarverslag 2023

Fotoproject

OM DE VIER LOCATIES SFEERVOL IN BEELD TE BRENGEN VOND DIT JAAR EEN BIJZONDER PROJECT PLAATS.

Vier uitvaarten werden geënceneerd met als doel het fotograferen van de aula's en gastenkamers maar ook om in beeld te brengen wat er allemaal mogelijk is naast de 'standaarduitvaart'. Een uniek project in Twente. Voor elke uitvaart is een zo realistisch mogelijk scenario geschreven en iedere uitvaart had zijn eigen karakteristieken en doelgroep. Voor het project werden figuranten gevraagd waarbij een aantal een actieve rol kregen. Uiteindelijk hebben bijna 200 figuranten in vier uitvaarten bijgedragen aan prachtige foto's.

De figuranten hadden ieder hun eigen beweegreden om mee te doen, blijkt uit een artikel in de regionale krant: *"En ook in Borne zijn mensen niet alleen gekomen om als beeldmateriaal te dienen. Zo is Peter van den Voorden (56) hier, omdat zijn vrouw in de uitvaartwereld werkt. 'Zij komt dagelijks thuis met die trieste verhalen, maar ik ben daar niet dagelijks bij.' Hij leerde dat het niet vanzelfsprekend is dat je je pensioen haalt. 'Maar voor veel mensen is de dood iets wat ze liever ver weg houden. Als een soort taboe.' Voor de oudere Ben Knoop uit Hengelo is het dat al even niet meer, hij verloor afgelopen jaar twee broers. 'Onze kinderen dringen er een beetje op aan, dat we weten wat we willen', zegt hij, met zijn vrouw Paula naast hem. Ook daarom zijn ze hier: als voorbereiding. 'Want het kan heel abrupt klaar zijn.'"* (Uit de Twentsche Courant Tubantia van 10 juli 2023, *'Dichter bij elkaar, familie, jullie hebben verdriet'*).



'Plant liefde, oogst herinneringen'

ZONDAG 5 NOVEMBER VOND DE ALLEREERSTE BOLLENPLANTDAG PLAATS. Meer dan duizend nabestaanden hebben in Almelo, Borne, Oldenzaal en Enschede bloembollen gepoot in een hartvorm. Het idee is dat in het voorjaar op de vier locaties vier bloeiende harten te bewonderen zijn. De oproep 'Plant liefde, oogst herinnering' sprak veel nabestaanden aan. Lizanne uit Enschede: "Ik heb mijn beide ouders dit



jaar verloren. Ik kom vaak in het gedenkpark om hen te herdenken. Het poten van deze twee bloembollen vind

ik een mooie symboliek. We gaan de donkere winterperiode in en ik mis ze nu extra. Als straks de zon weer

schijnt en het hart bloeit, dan voelt het gemis vast lichter." Onder het genot van koffie en thee ontstonden mooie gesprekken waarbij er ruimte was voor een lach en een traan.

Crematoria Twente kijkt terug op een heel geslaagde dag. Het voldoet aan een behoefte die nabestaanden voelen om te herdenken op de plek waar het laatste definitieve afscheid heeft plaatsgevonden.

Uitvaartleidersbijeenkomst

DOOR HET PUBLIEKE KARAKTER VAN DE EIGENAAR/AANDEELHOUDER NEEMT CREMATORIA TWENTE EEN NEUTRALE EN ONAFHANKELIJKE POSITIE IN BINNEN DE UITVAARTBRANCHE; IEDEREEN KAN TEGEN DE-ZELFDE CONDITIES TERECHT.

Crematoria Twente staat ten dienste van de levenden en beschouwt daarom de nabestaanden als haar primaire opdrachtgever. Bij Crematoria Twente is iedere uitvaartondernemer een belangrijke samenwerkingspartner die op gelijke, transparante manier wordt behandeld. Voor die samenwerkingspartners werd ook dit jaar een thema-netwerk bijeenkomst georganiseerd met als spreker Norbert Eeltink -archeoloog en fysisch antropoloog- uit Hengelo. Hij is dé autoriteit in Twente als het gaat om menselijke resten uit het verleden. Norbert vertelde over de lange geschiedenis van cremen en de tradities die hierbij horen. Ook kwamen



de oude graf- en crematieculturen. Hij prikkelde het publiek door te stellen dat de Nederlandse samenleving een grote preutsheid kent als het gaat om de dood.

Feedback nabestaanden

Ook in 2023 zijn alle medewerkers van Crematoria Twente van betekenis geweest voor de meer dan 4.000 families die afscheid moesten nemen van hun dierbare overledene. Een kleine selectie uit de positieve feedback die Crematoria Twente heeft ontvangen:



*Het was voor ons zo warm
en betrokken!
Het kon niet beter.*

*Catering keurig verzorgd
met erg vriendelijke
medewerkers.
Alle tijd (naar ons idee)
voor ons genomen.*

*Respect voor jullie
personeel, zo mooi en
waardig hoe alles verlopen
is. Complimenten.
Zowel de afscheidsviering,
invoer en het ophalen
van de asbus.*

*Vorige week zaterdag had ik een
plechtigheid in Oldenzaal. Een familie
met een open uitnodiging in de
rouwadvertentie. Het telefoontje met
de floormanagement stelde al gerust dat
wanneer er meer mensen dan verwacht
kwamen, dit geen probleem zou zijn.
De medewerkers op die dag hebben
fantastisch werk geleverd. Het verliep
allemaal vlekkeloos en daarvoor wil ik
jullie een groot compliment uitdelen.
Ook namens de familie want ook zij
waren meer dan tevreden. Het was
een super fijne samenwerking.
(E-mail van een uitvaarleider).*

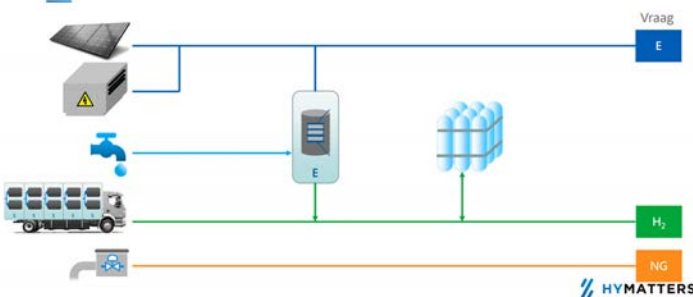
*Ik heb me gezegend gevoeld met jullie
team die dag. Uit zoveel kleine gebaren
bleek dat jullie er ook waren voor de
familie en mij en mee hadden gedacht
in de knelpunten. Er stond naast
koffie/thee voor de meisjes een kan
ranja klaar, wat heel goed ontvangen
werd. Tuurlijk twee knuffeltjes die zijn
meegegeven. Maar ook de twee extra
paar ogen tijdens het crematieproces
die de veiligheid bewaakten en het
proces goed lieten verlopen zodat de
familie gewoon aanwezig kon zijn bij de
crematie. (E-mail van een familie).*

Waterstofproject

Binnen de Nederlandse crematoria is **verduurzaming** toenemend een punt van aandacht. De meeste crematies vinden plaats met behulp van een aardgasoven. Verduurzaming beperkt zich tot nu toe tot elektrificatie van het crematieproces. Een aantal crematoria heeft inmiddels de overstap naar elektrische ovens gemaakt. Het proces van cremeren is hierbij minder te beïnvloeden dan bij een gasgestookte oven. Ook kost een crematie in een elektrische oven meer tijd. Crematoria met een elektrische oven gebruiken - naast groene stroom - in veel gevallen ook grijze stroom. Veel crematoria maken de overstap dan ook (nog) niet omdat de ervaringen met elektrisch cremeren niet altijd naar tevredenheid zijn.

In de uitvaartsector is naar verwachting wel een forse duurzaamheidsslag te maken door **cremeren o.b.v. groene waterstof** te introduceren. Ook Crematoria Twente streeft naar het verduurzamen van haar aardgasverbruik en ziet het gebruik van waterstof afkomstig uit duurzame bronnen als wind en zon daarvoor als mogelijke route. De bestaande ovens zijn hiervoor te gebruiken omdat het principe van cremeren niet verandert. Crematoria Twente heeft als eerste organisatie in de Nederlandse uitvaartbranche concrete stappen gezet in het onderzoeken en realiseren van deze innovatieve vorm van verduurzaming.

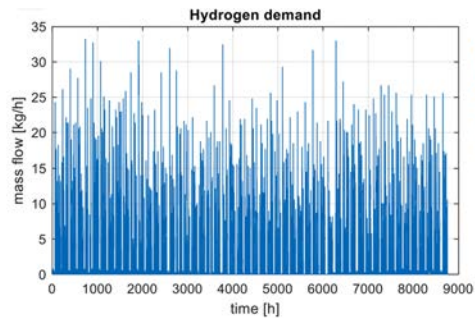
Hoog-over: te onderzoeken situatie



Voor zover bekend zijn er met betrekking tot hoge-temperatuur processen in Nederland nog geen plannen voor de overstap naar groene waterstof die zo concreet zijn als die van Crematoria Twente. In 2023 is vervolgstap op de verkennende studie (gedeeltelijk) uitgevoerd: een

pre-engineering studie naar een circulair crematieproces voor één van de verbrandingsovens in Enschede. Dit is opgesplitst in een (veiligheids)technische en logistieke uitwerking van het proces op locatie enerzijds en een kosten-baten analyse anderzijds. Doel van de studie is het leveren van een blauwdruk van een toekomstige waterstofverbrandingsinstallatie voor een verbrandingsoven in Enschede door het inzichtelijk maken van relevante technische, veiligheidstechnische, logistieke en economische aspecten van cremeren met behulp van duurzaam geproduceerde waterstof.

Waterstofvraag (projectie vanuit aardgasvraag)



Uitsluitend ter vervanging
aardgas:
26.585 kg H₂ per jaar
≈ Circa 100 kW continu
≈ Circa 1,1 MW piek

HYMATTERS

CREMATORIA TWENTE HEEFT ALS EERSTE CONCRETE STAPPEN GEZET IN HET ONDERZOEKEN EN REALISEREN VAN VERDUURZAMING MIDDELS WATERSTOF.

Renovatie crematie-installatie Enschede

N.a.v. een grote inspectieronde kwam naar voren dat de installaties in Enschede (uit 2006) gerenoveerd moesten worden omdat deze niet meer in goede staat zijn. Tevens is besloten dat - vanwege de komst van twee nieuwe locaties - één oven te ontmantelen.

De locatie Enschede gebruikt sinds de ingebruikname in 1971 drie ovens. De twee ovens die behouden blijven, zijn omgebouwd met nieuwe materialen die o.a. leiden tot een besparing van energie en krijgen een zogenaamd PLC systeem om de prestaties van machines en processen te monitoren en te beheersen. De gehele renovatie van de installatie duurde vier maanden.



De oude rookgaskanalen in de container.



Communicatie en PR

Social media

Aantal geposte berichten

Facebook en Instagram: 84
LinkedIn: 24

Aantal volgers

Facebook aantal volgers: 1638 (eind 2022: 1483) 10% ↑
Instagram aantal volgers: 490 (eind 2022: 394) 24% ↑
LinkedIn aantal volgers: 490 (eind 2022: 359) 36% ↑

Bereik

In het jaar **2023** is het aantal personen dat op facebook de bedrijfspagina of inhoud daarop heeft gezien 67.800 (t.o.v. 85.256 in 2021) 18% ↓
Op Instagram hebben 2.467 unieke accounts een bericht of verhaal gezien (t.o.v. 2022 2.210) 14% ↑

Een greep uit de social media posts



Crematoria Twente in het kort

Kernwaarden: open,
gastvrij, **dienstbaar**,
gelijkwaardig,
ontwikkelen

Vier eigentijdse locaties
midden in de Twentse **natuur**

Dienstverlenend

Maatwerk

Crematoria Twente
werkt met en koopt in bij
uitsluitend **regionale** en
lokale ondernemers

Dezelfde voorwaarden
voor **iedere** inwoner én
uitvaartondernemer

Gastvrijheid

Samenwerking met
ziekenhuizen in de
regio (crematies van
ongeboren kindjes)
en het regionale
onderwijs

**Visie: Wij bieden de meest
persoonlijke dienstverlening in
onze crematoria en staan voor
maatschappelijke betrokkenheid**

Een
instituut in
Twente

Vier **duurzame** locaties (A t/m A+++)

Voor **inwoners** van
Twente, een deel van
de Achterhoek
en Duitsland

58
medewerkers

Crematoria Twente is een
samenwerkingsverband
van de gemeenten
Almelo, Borne, Dinkelland,
Enschede, Haaksbergen,
Hengelo, Hof van Twente,
Losser, Oldenzaal,
Tubbergen
en Wierden

Neutrale,
zelfstandige,
onafhankelijke
positie binnen de
uitvaartbranche

**Missie: Van
betekenis zijn**

Prachtige gedenkparken waarin continu
wordt gewerkt aan het verbeteren van de
leefomstandigheden voor **vogels, insecten,**
bloemen en planten

Ruimte bieden, ook na het
afscheid, voor reflectie,
beinning en contemplatie



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