uitvaartvisie

#4 _ december 2023

Magazine voor de Vlaamse uitvaartondernemer

Uitvaartunie .VLAANDEREN

Het kwaliteitscharter van Uitvaartunie Vlaanderen

Een ethische pijler voor uitvaartzorg

Terugblik

Funeral.be en Seminar

Interview met

Rudi Vercauteren en Merel Ponsaers, jobstudent van het jaar

UitvaartVisie is een uitgave van
Uitvaartunie Vlaanderen, Goordijk 9 - 2230 Herselt
W www.uitvaartunie.vlaanderen
E bestuur@uitvaartunie.vlaanderen

UitvaartVisie verschijnt vier keer per jaar
Hoofdredactie: Aaron Gorsen
Verantwoordelijke uitgever: Céderic Messiaen,
Blokellestraat 157a 8550 Zwevegem
Werkten mee aan dit nummer:
Stijn Timmermans, Céderic Messiaen, Aaron Gorsen,
David Cromboom, Tom Engelen
Coverfoto: Witte vlinder
Partner van Uitvaartunie Vlaanderen:
Rouwatelier - Erpe Mere
Fotokeramiek - Maarkedal

inhoud

3
De voorzitter aan het woord

4
Kwaliteitscharter deel 3
Een ethische pijler voor uitvaarzorg

6
Voorstelling bestuursleden

8
Wat te doen als een klant niet betaalt?

10
Innovatie in de uitvaartsector:
de opkomst van AI

12
Merel Ponsaers is jobstudent van het jaar

16
Terugblik op seminar over de
begrafeniskosten en op de aanwezigheid
op Funeral.be

18
Korte berichten

20
Tenslotte

Dit magazine is auteursrechtelijk beschermd. Wenst u artikels te scannen, digitaal op te slaan, meermaals te kopiëren of commercieel te gebruiken? Meer info op www.presscopyrights.be

Coverfoto: Op de begraafplaats van Tielt werden op 31 oktober 4.500 lichtjes gezet, op elk graf eentje. Dat is een initiatief van Ona en Leon, twee studerende tieners uit de stad. Als bijverdienste poetsen zij de graven voor mensen die het zelf niet meer kunnen of te ver wonen. In de volgende editie van UitvaartVisie hebben we een interview met beide jongeren.

de voorzitter aan het woord

Beste collega's

In deze editie van UitvaartVisie wil ik graag aandacht besteden aan een aspect van het trainen van nieuwe medewerkers of opvolgers en het belang van gedocumenteerde procedures daarbij. In de juli 2023-editie van UitvaartVisie hebben we een overzicht gegeven van de opleidingscentra in Vlaanderen. De opleidingen blijven zich voortdurend ontwikkelen. Zelfs als deze opleidingen perfect zouden zijn, blijft er voor elke uitvaartondernemer veel werk om zijn medewerkers daadwerkelijk inzetbaar te maken. Een ervaren begrafenisondernemer kan niet zomaar aan de slag bij een collega 20 km verderop. Er zijn aanzienlijke regionale en centrumspecifieke verschillen.

> Goed geformuleerde procedures dragen bij aan de duurzaamheid van je zaak en verhogen de economische waarde.

Daarom raad ik elke collega aan om aandacht te besteden aan het opstellen van duidelijke werkinstructies en procedures. Ook in kleine ondernemingen zijn procedures van essentieel belang. Als je plotseling te maken krijgt met onverwachte uitval, kunnen gedocumenteerde procedures een redding zijn. Grote ondernemingen hebben procedures nodig voor hun medewerkers, terwijl kleine ondernemingen procedures nodig hebben voor de kinderen, opvolgers of vervangers. Goed geformuleerde procedures dragen bij aan de duurzaamheid van je zaak en verhogen de economische waarde.

Het is interessant om lijsten te maken van alle gedetailleerde taken die je uitvoert in je onderneming. Op basis van deze lijsten kun je bijhouden welke medewerker nog iets te leren heeft. Als iemand beweert dat hij kan opbaren, kan hij misschien 80% van alle deeltaken uitvoeren, maar wellicht nog geen pacemaker verwijderen.

Uitspraken als "Al doende leert men" en "Ervaring is de som van de fouten" zijn in onze sector minder wenselijk, gezien de beperkte foutenmarge. Tijdens de afwezigheid van cruciale personen binnen de onderneming wordt vaak veel geleerd. Het begint met het besef dat niet iedereen al alles kan. Zie dit als een kans en ga ermee aan de slag. Kennis kan op schrift worden gesteld, maar je kunt ook audio- of video-opnames maken. Tegenwoordig past alles in je smartphone. Kortom, zelfs in rustige periodes kan nuttig werk worden verricht.

Intussen bereiden wij ons binnen Uitvaartunie Vlaanderen vol goede moed voor op 2024 door onze actiepunten en doelstellingen in kaart te brengen.

Met collegiale groeten,
Céderic Messiaen

HET KWALITEITSCHARTER VAN UITVAARTUNIE VLAANDEREN

Een ethische pijler voor uitvaartzorg

In de wereld van de uitvaartzorg is respect, discretie en professionaliteit van het hoogste belang. Uitvaartunie Vlaanderen heeft deze waarden hoog in het vaandel staan. Nieuwe leden worden alleen toegelaten na het omarmen en accepteren van strikte gedragsregels. Deze regels vormen de ruggengraat van ethische uitvaartzorg en waarborgen de kwaliteit en integriteit van de diensten die Uitvaartunie Vlaanderen garandeert. In deze reportage verkennen we de gedragsregels die de basis vormen voor een respectvolle, transparante, en professionele benadering van het laatste afscheid.

Discretie

Discretie is een kernwaarde voor elk lid van Uitvaartunie Vlaanderen. Uitvaartverzorgers worden belast met de geheimen van hun klanten en worden geacht deze met de grootste zorg te bewaren. Alleen in gevallen waarin de wet hen verplicht om deze geheimen openbaar te maken, zoals bij kennis van misdrijven of getuigenissen voor de rechtbank, mogen deze gedeeld worden. De verantwoordelijkheid om deze geheimen te beschermen, geldt ook voor het personeel van de uitvaartondernemer, conform artikel 458 van het Strafwetboek.

Transparantie

Het transparantiebeginsel staat centraal in de dienstverlening van Uitvaartunie Vlaanderen. Voor elke uitvaart moet de prijs van goederen en diensten, inclusief leverancierskosten, duidelijk en begrijpelijk worden aangeduid. Een bestelbon wordt opgesteld met een heldere onderverdeling van kosten, en elke wijziging vereist een nieuwe ondertekening. Dit biedt de klant volledige financiële helderheid. De uitvaartondernemer heeft de taak om klanten te adviseren en objectieve informatie te verstrekken over beschikbare producten en diensten, zodat klanten weloverwogen keuzes kunnen maken.

Communicatie

Een zorgvuldige, serene en objectieve communicatie is de norm voor uitvaartondernemers. Respect voor verschillende culturen, religies en levensbeschouwingen is van essentieel belang bij interacties met klanten. Bij geschillen die dreigen te escaleren, wordt de communicatie overgedragen aan de Uitvaartunie Vlaanderen-woordvoerder, die handelt namens het bestuur na overleg.

Vertegenwoordiging

De belangen van de klant staan voorop. Uitvaartondernemers moeten klanten begeleiden in hun wensen, met respect voor wettelijke regels. Niet alle wensen kunnen altijd worden vervuld, maar de uitvaart moet te allen tijde stijlvol verlopen.

Collegialiteit

Samenwerking is de kern van Uitvaartunie Vlaanderen. Uitvaartondernemers werken bij voorkeur samen met andere aangesloten leden. In uitzonderlijke omstandigheden bieden ze bijstand aan collega's om ervoor te zorgen dat de uitvaart professioneel verloopt. Ze handelen collegiaal, zowel nationaal als internationaal. In pandemieën en andere uitzonderlijke omstandigheden volgen ze strikt de richtlijnen van de overheid.

Perceptie

Uitvaartondernemers dragen bij aan het aanzien van Uitvaartunie Vlaanderen door het logo en het kwaliteitscharter duidelijk te tonen in hun zaak, op hun website en in brochures. Ze vermijden uitlatingen en handelingen die schade kunnen toebrengen aan de uitvaartsector of Uitvaartunie Vlaanderen en mogen niet namens de vereniging spreken zonder voorafgaande machtiging van de raad van bestuur.

Klachtenbeleid

Klachten van klanten worden serieus genomen en objectief behandeld, met een gefundeerd antwoord. Gegronde klachten leiden altijd tot rechtzettingen. Klachten op sociale media of andere online platforms worden niet behandeld.

Werving

Het werven van klanten via andere kanalen dan reguliere publiciteit is verboden. Het maken van afspraken met instellingen voor klantenverwijzing is alleen toegestaan als neutraliteit wordt gewaarborgd. Het is essentieel dat de vrije keuze van de familie wordt gerespecteerd bij het ter beschikking stellen van het privémortuarium en het vervoer van overledenen. Afzonderlijke publiciteit in rouwadvertenties en het verspreiden van rouwadressen zijn strikt verboden.

De gedragsregels van Uitvaartunie Vlaanderen zorgen voor een ethisch fundament in de uitvaartzorg. Ze garanderen dat elke uitvaart met respect, transparantie, en professionaliteit wordt behandeld, en versterken het aanzien van de sector. Voor Uitvaartunie Vlaanderen staat de klant centraal, en haar leden zijn verplicht om deze waarden hoog te houden, ongeacht de omstandigheden.

Getuigenis:

Gina Dhondt van Uitvaartcentrum De Piramide vertelt hoe zij het kwaliteitscharter van Uitvaartunie Vlaanderen toepast en respecteert.

Wat we enkele decennia terug als definitie van een begrafenisondernemer konden betittelen is de dag van vandaag niet meer aan de orde. Zonder het te willen, zitten we soms in heel moeilijke en ingewikkelde gezinssituaties, daarin moeten we de getroffen families in alle discretie de nodige relevante en juiste informatie kunnen verschaffen.

Discretie is belangrijk om vertrouwen op te bouwen ten opzichte van de getroffen families, ze leggen een opdracht in uw handen en goede communicatie en transparantie zijn hierbij een must. We moeten ervoor zorgen dat iedereen op dezelfde lijn zit. Dat ieder afscheid uniek is want afscheid nemen doe je maar één keer, maar kan worden beïnvloed door verschillende factoren, zoals cultuur, achtergrond, persoonlijke overtuigingen ...

Uitvaartplanner of uitvaartondernemer is een uniek beroep, een attitude die gevormd is door kennis of ervaring. Werken met interne procedures en duidelijke processen is een must. Het duidelijk identificeren van élke overledene, het correct aanmaken van een uitvaartdossier en het opleiden van onze medewerkers is van zeer groot belang om onze families met de juiste zorg bij te staan.

Een afscheid kan je maar één keer beleven, het is onze taak om ervoor te zorgen dat een familie maximaal ontzorgd wordt. We betekenen een zeer grote rol in het begeleiden van een rouwproces en moeten daarbij élke dag het beste van onszelf geven. Je wil immers net zo behandeld worden wanneer je zelf te kampen krijgt met het verlies van een dierbare.

Onze bestuursleden

MAAK KENNIS MET BEZIELENDE KRACHTEN

In de vorige editie van UitvaartVisie hebben we de secretaris, penningmeester en woordvoerder van Uitvaartunie Vlaanderen voorgesteld. Zij worden ondersteund door toegewijde bestuursleden. Graag stellen we hen aan je voor.

Tom Engelen
Bestuurslid

Misschien atypisch ben ik in de uitvaart gerold na een carrière in de retail en een korte tussenstop in de zorgsector. Na lange en intensieve gesprekken met medewerkers van DELA, kennismaking met de uitvaartcentra ben ik overtuigd geraakt van de toegevoegde waarde die de uitvaartsector kan betekenen bij het verlies van een familielid. Samen met DELA zorg ik samen met mijn team elke dag opnieuw om een waardig afscheid aan te bieden aan onze families. En het is dat wat de uiteindelijke voldoening is voor ons allemaal.

Als medewerker van een van de grootste uitvaartondernemingen kan ik de kracht van de groep DELA aanbrengen in de Uitvaartunie. Om er zo voor te zorgen dat ook andere uitvaartondernemers zich gesteund en gehoord voelen.

Geboren als Limburger in het huidige Pelt ben ik momenteel na veel omzwervingen woonachting in het mooie Alsemberg (Vlaams-Brabant) samen met mijn vriendin Sandra en dochter Lucie. Ik hou van reizen, de zee, wandelen, knutselen en werken in de tuin. Zo vind ik de rust in mijn hoofd om de balans met het werk te behouden.

David Cromboom
Bestuurslid

Op mijn achttiende begon ik mijn carrière als interim-technicus bij het crematorium Hofheide. Tijdens deze interimperiode ontving ik een aanbieding van een begrafenisondernemer, wat mijn passie voor de uitvaartwereld aanwakkerde. Hier ontdekte ik de verscheidenheid aan taken die de uitvaartsector te bieden heeft, waardoor elke dag een boeiende ervaring is. Het contact met nabestaanden geeft me veel voldoening, vooral wanneer ik hen kan bijstaan bij het organiseren van een persoonlijke uitvaart. Het is geweldig om te weten dat we een cruciale rol spelen bij het mogelijk maken van een waardig afscheid en dat mensen met tevredenheid op de uitvaart kunnen terugkijken. Daarnaast vind ik veel plezier in het creëren en leiden van plechtigheden.

De toekomst van Uitvaartunie Vlaanderen is iets waar ons bestuursteam zich volledig voor inzet. Mijn persoonlijke ambitie is om een centraal aanspreekpunt en informatiebron te zijn voor alle Vlaamse uitvaartondernemers met betrekking tot onze sector, en actief bij te dragen aan de groei van onze branche.

Ik ben geboren en getogen in Veltem-Beisem, Herent, en ben nu 28 jaar oud. Ik woon nog steeds in Veltem-Beisem, samen met mijn man met wie ik afgelopen zomer in het huwelijksbootje stapte. In mijn vrije tijd duik ik graag, en wanneer mogelijk geef ik ook duiklessen in onze duikclub. Verder geniet ik van etentjes met vrienden, breng ik tijd door met mijn petekinderen en kijk ik graag naar series.

Aaron Gorsen
Bestuurslid

Mijn betrokkenheid in de uitvaartbranche is diep geworteld in mijn familiegeschiedenis. Mijn ouders zijn ware begrafenisondernemers en hebben hun eigen uitvaartonderneming, waarin ik ben opgegroeid en geleidelijk aan een actieve rol heb vervuld. Deze sector heeft me altijd gefascineerd vanwege de diepgaande voldoening die voortkomt uit het ondersteunen van families in moeilijke tijden. Mijn persoonlijke drijfveer komt vooral voort uit de drang om deze branche te moderniseren en te digitaliseren, zodat we nog effectievere diensten kunnen verlenen.

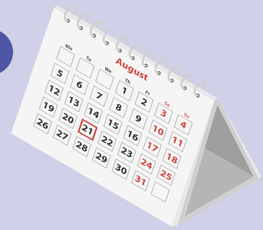
Wat mijn toekomstvisie en ambities voor Uitvaartunie Vlaanderen betreft, streef ik naar het bereiken van een invloedrijke positie op strategisch niveau. Mijn doel is om een leidende rol te spelen in het behartigen van de belangen van onze leden en het bevorderen van vooruitgang binnen onze sector. Ik ben sterk overtuigd van de noodzaak om digitale transformatie hoog op de agenda te houden, omdat dit aanzienlijk kan bijdragen aan de efficiëntie en effectiviteit van onze dienstverlening.

Op persoonlijk vlak ligt mijn passie vooral in de muziek. In mijn vrije uren wijd ik me aan het bespelen van de trombone, en ik ben lid van diverse orkesten. Dit betekent dat ik vrijwel elk weekend betrokken ben bij muzikale projecten. Daarnaast besteed ik mijn schaarse vrije tijd aan mijn interesse in koken, het genieten van sigaren en het delen van kostbare momenten met vrienden.

Wat te doen indien een klant zijn factuur niet betaalt?

Sinds 1 september 2023 gelden strengere regels voor de invordering van een schuld van een consument aan een onderneming. Deze regels zijn ook van toepassing op de invordering van onbetaalde facturen voor de begrafeniskosten.

1



Wanneer de factuur niet op de vervaldatum is betaald, moet er verplicht een eerste herinnering aan de klant verstuurd worden zonder dat daarbij al intresten of kosten mogen aangerekend worden. Met die herinnering begint een wachttermijn van ten minste 14 kalenderdagen te lopen die ingaat de dag na verzending in geval van verzending per e-mail, of de derde dag na verzending in geval van verzending per brief. De herinnering moet ook minstens de volgende gegevens bevatten:

- het verschuldigde saldo en het bedrag van het schadebeding dat zal worden geëist bij niet-betaling binnen de termijn van veertien kalenderdagen;
- de naam of de benaming en het ondernemingsnummer van uitvaartondernemer;
- een beschrijving van het product dat de schuld heeft doen ontstaan (de begrafeniskosten van persoon "X" zoals aangerekend bij factuur ...), alsook de datum van opeisbaarheid van deze schuld;
- de termijn van ten minste 14 kalenderdagen, waarbinnen de schuld moet terugbetaald worden vooraleer enige kost, interesten of vergoeding mag worden gevorderd

2

Na het verstrijken van de wachttermijn van 14 kalenderdagen kunnen er intresten alsook een schadebeding gevorderd worden doch wel beperkt als volgt:

- De intrest mogen niet hoger zijn als deze voorzien in art. 5, 2de lid van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties (momenteel 12%). De intresten worden berekend op de nog te betalen som. Indien je een KMO bent mag je de intresten al rekenen vanaf de datum van de eerste herinnering.
- Een schadebeding of forfaitaire vergoeding mag gerekend worden voor zover dit uitdrukkelijk in de overeenkomst is voorzien en begrensd als volgt:
  1. 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 euro is;
  2. 30 euro vermeerderd met 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500 euro is;
  3. 65 euro vermeerderd met 5 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2000 euro als het verschuldigde saldo hoger dan 500 euro is.

rouwatelier

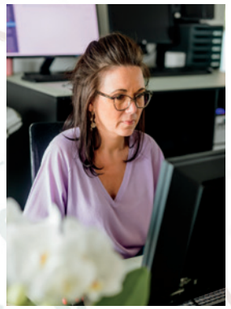
Hoe kunnen wij u helpen?

VOORGEDRUKTE ROUWBRIEVEN EN -PRENTJES

Onze ontwerpen zijn verkrijgbaar voor personalisatie in uw eigen onderneming

- U levert drukwerk af waar u fier kan op zijn
- Regelmatig nieuwe ontwerpen
- Bestellen is mogelijk vanaf 100 stuks per ontwerp
- Verpakt per 103; voldoende extra's voor 'testprints'
- Bij elke brief zijn diverse modellen prentjes te verkrijgen
- Geen tijd verliezen aan snijden en vouwlijnen

ONTWERP EN DRUKWERK VAN A – Z



Wij ontzorgen u van ontwerp tot levering

Gepersonaliseerde ontwerpen naar de wens van de familie, afgewerkt door Rouwatelier, met de hoogste kwaliteitsnormen.

- Snelle en correcte service
- Gepersonaliseerde ontwerpen, creatief en vernieuwend
- Bij u in de zaak geleverd (afhankelijk van de regio) of af te halen in onze winkel

FOTORETOUCHE EN LAY-OUT VAN ROUWDRUKWERK

Wij ontwerpen voor u - u werkt af

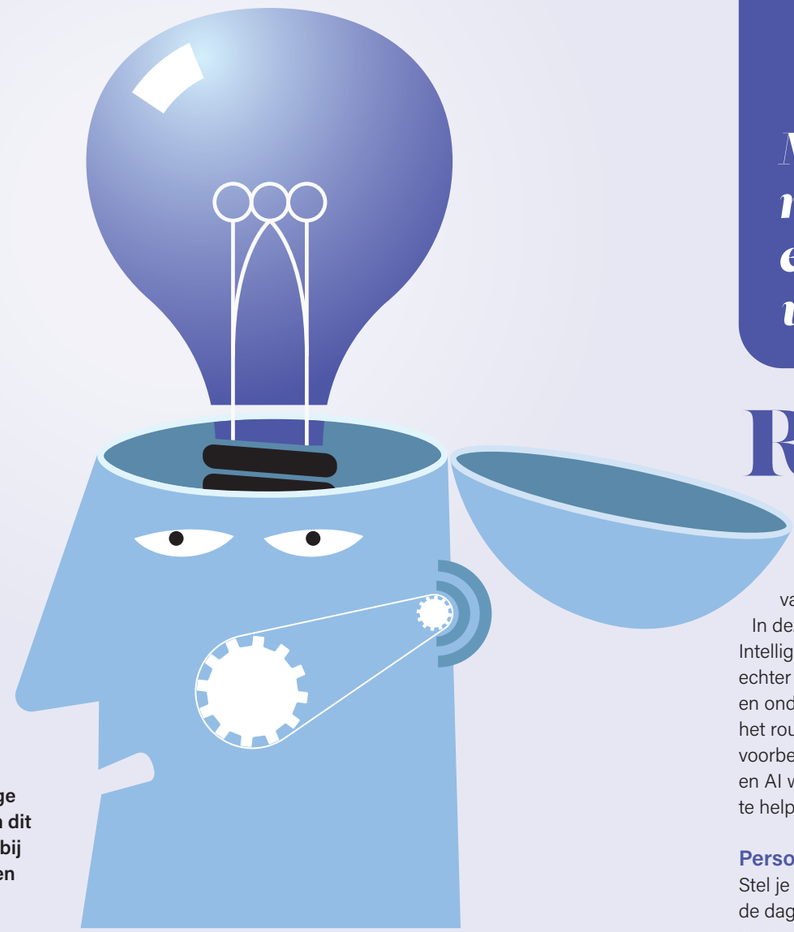
- U stuurt ons alle wensen qua ontwerp en teksten door
- Rouwatelier levert u het gepersonaliseerde ontwerp aan
- U staat zelf in voor afdruk en afwerking

want elke rouwbrief die wordt verzonden, is úw visitekaartje

www.rouwatelier.be
Wij beantwoorden al uw vragen op info@rouwatelier.be
of via telefoon: 053 840 555

Innovatie in de uitvaartsector: de opkomst van AI

TEKST AARON GORSEN



In een wereld die voortdurend evolueert, worden we steeds meer omringd door technologische doorbraken die ons dagelijks leven transformeren. De uitvaartsector, synoniem met traditie en eerbiedige rituelen, ontsnapt niet aan de invloed van de digitale revolutie. In een tijdperk waarin Artificial Intelligence (AI) zich een weg baant naar verschillende aspecten van ons bestaan, heeft deze ongelooflijke technologie ook haar plaats gevonden in de wereld van de laatste eerbetuigingen. In deze editie en de komende nummers presenteren we een uitgebreid overzicht over kunstmatige intelligentie en de relevantie ervan binnen de uitvaartsector. In dit segment behandelen we "machine learning en ondersteuning bij rouwverwerking". In de volgende edities van UitvaartVisie zullen we respectievelijk ingaan op "AI en personalisatie in herdenkingsdiensten" en "de betekenis van ethiek en privacy".

Dit artikel neemt u mee op een fascinerende reis door de opkomst van AI binnen de uitvaartsector, waarbij we de grenzen verkennen van wat mogelijk is als menselijke gevoeligheid wordt verenigd met geavanceerde technologie. De traditionele beeldvorming van begrafenisondernemers in donkere pakken en elegante rouwstoeten wordt geleidelijk uitgebreid door een nieuwe generatie professionals die kunnen vertrouwen op algoritmen en machine learning om diensten te verbeteren en te personaliseren.

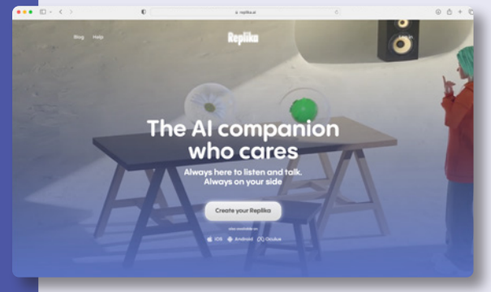
In de komende alinea's onthullen we de diverse manieren waarop AI de uitvaartsector opnieuw vormgeeft. We onderzoeken hoe machine learning wordt ingezet om rouwprocessen te ondersteunen door het identificeren van gemeenschappelijke behoeften en het aanbieden van empathische begeleiding. We gaan dieper in op de ontwikkeling van AI-gebaseerde chatbots die nabestaanden helpen bij het rouwen en het beantwoorden van hun vragen.

In de volgende edities van Uitvaartvisie zullen we ook de mogelijkheden verkennen die AI biedt bij het personaliseren van afscheidsplechtigheden, rouwdrukwerk en foto's. Met behulp van geavanceerde algoritmen kunnen herinneringen worden omgezet in multimedia-ervaringen die het leven van de overledene op een unieke en ontroerende manier eren.

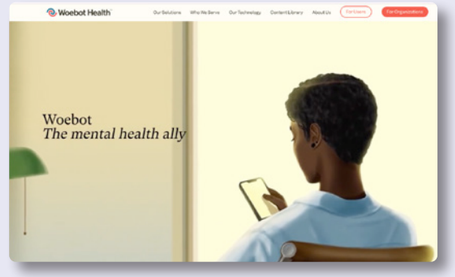
Maar laten we ook stilstaan bij de ethische en privacyvraagstukken die opkomen bij het integreren van AI in de uitvaartsector. Terwijl technologie ons ongetwijfeld nieuwe kansen biedt, moeten we ervoor zorgen dat we de menselijke waardigheid en het respect voor de overledenen nooit uit het oog verliezen.

Dit artikel dient als een verkennende reis door de interessante wereld van AI in de uitvaartsector, waarbij we zowel de kansen als de uitdagingen onder de loep nemen. Het is een verhaal van innovatie, compassie en de voortdurende zoektocht naar manieren om de herdenking van geliefden te verrijken en te vereenvoudigen in een tijdperk van ongekende technologische vooruitgang.

Machine Learning en rouwondersteuning: een nieuwe dimensie van troost



▲ Replika ▼ Woebot



Rouw is één van de meest persoonlijke en uitdagende emotionele ervaringen die we als mensen kunnen doormaken. Het is een tijd van verdriet, verwarring en onzekerheid, waarin steun van anderen vaak van onschatbare waarde is.

In deze moderne tijden heeft Artificial Intelligence (AI) en machine learning echter een nieuwe dimensie van troost en ondersteuning toegevoegd aan het rouwproces. We bespreken enkele voorbeelden van hoe machine learning en AI worden ingezet om rouwenden te helpen:

Persoonlijke rouw chatbots

Stel je voor dat je op elk moment van de dag een vertrouwelijk gesprek kunt voeren met een empathische vriend die begrijpt wat je doormaakt. AI-chatbots, gevoed door machine learning, bieden precies dat. Ze kunnen gesprekken voeren, luisteren naar herinneringen en emoties van de rouwende, en oprechte ondersteuning bieden. Deze chatbots worden geleidelijk aangetrokken tot de persoonlijke geschiedenis van de overledene en kunnen helpen bij het verwerken van verdriet door middel van gesprekken en reflectie.

You, Only Virtual (YOV) is een chatbot dat op basis van aangeleverde informatie, in staat is de persoonlijkheid en herinneringen van de overledene te weerspiegelen zodat de gesprekken zo realistisch mogelijk verlopen.

Replika, Woebot en Wysa zijn drie andere waardevolle chatbots voor rouwende individuen. Deze empathische AI-chatbots bieden een veilige ruimte om gevoelens en gedachten vrijelijk te uiten. Ze begeleiden gebruikers door middel van persoonlijke gesprekken en bieden suggesties om met verdriet en verlies om te gaan. De beschikbaarheid van deze chatbots, die begrip en ondersteuning bieden, kan een belangrijke aanvulling zijn op het rouwproces en helpen bij het vinden van troost tijdens moeilijke tijden.

Gepersonaliseerde rouwhulp

Machine learning kan patronen in gedrag en emoties identificeren die duiden op rouw en verdriet. Door deze patronen te herkennen, kunnen AI-systemen ondersteunende inhoud en hulpmiddelen aanbieden op maat van de rouwende. Dit kan variëren van suggesties voor zelfhulpboeken tot links naar professionele therapeuten en ondersteuningsgroepen.

In deze tijd van geavanceerde AI-platformen zoals ChatGPT en BARD is het mogelijk om waardevolle informatie te verkrijgen die kan helpen bij het rouwproces. Echter, er zijn ook gespecialiseerde bronnen beschikbaar om rouwenden nog gerichter te ondersteunen.

Emotionele analyse

Machine learning kan ook worden ingezet om emoties te analyseren op basis van geschreven of gesproken tekst. Rouwenden kunnen dagboeken bijhouden of spraakopnamen maken om hun gevoelens te uiten. AI kan helpen bij het identificeren van veranderingen in stemmingen en emoties, wat nuttig kan zijn voor zowel de persoon zelf als voor professionals in de geestelijke gezondheidszorg om op tijd in te grijpen wanneer dat nodig is.

MindDoc is een app die dagelijkse vragenlijsten gebruikt om veranderingen in stemming te detecteren. Dankzij AI helpt het gebruikers om inzicht te krijgen in hun emotionele toestand en biedt het waardevolle suggesties voor zelfzorg en, indien nodig, professionele hulp.

Deze voorbeelden laten zien hoe machine learning en AI niet alleen taken kunnen automatiseren, maar ook diep persoonlijke en emotionele aspecten van het rouwproces kunnen ondersteunen. Hoewel AI geen menselijke warmte en empathie kan vervangen, biedt het een aanvullende bron van steun en troost voor degenen die worstelen met het verlies van een geliefde. Het opent nieuwe mogelijkheden voor het omarmen en begrijpen van rouw, terwijl het ons herinnert aan de kracht van technologie om de menselijke ervaring te verrijken.

Merel Ponsaers is "jobstudent van het jaar"

Op haar werkplek, Verstraeten Uitvaartzorg in Hoboken, ontving jobstudent Merel Ponsaers op dinsdag 29 augustus 2023 de award van 'Jobstudent van het Jaar' én kreeg ze een extra maandloon ter waarde van 1.500 euro! Merel werd door een jury geselecteerd uit een reeks van inzendingen van werkgevers. We hadden een gesprek met Merel en Rudy Vercauteren, zaakvoerder van Verstraeten Uitvaarzorg.

Op de werkvloer van Verstraeten Uitvaartzorg in Hoboken, gebeurde er iets opmerkelijks op dinsdag 29 augustus 2023. Jobstudente Merel Ponsaers werd er gehuldigd met de prestigieuze titel "Jobstudent van het Jaar." Haar opmerkelijke prestaties in deze rol trokken de aandacht van een veeleisende jury, die de beste kandidaat moest selecteren uit een reeks nominaties voorgedragen door werkgevers. In een exclusief interview gingen we in gesprek met Merel en Rudy Vercauteren, de zaakvoerder van Verstraeten Uitvaartzorg.

Rudy Vercauteren merkte onmiddellijk op dat de meeste uitvaartondernemingen gestaag blijven groeien en evolueren. Overnames en een groeiende nadruk op professionalisering zijn gemeengoed in deze bedrijfstak. Vroeger zou Rudy nooit overwogen hebben om een jobstudent aan te nemen, aangezien hij van mening was dat alle medewerkers een breed scala aan taken moesten kunnen uitvoeren, van het bijwonen van cliëntgesprekken tot het regelen van drukwerk en het begeleiden van uitvaarten. Maar met de voortschrijdende professionalisering is er behoefte aan personeel met gespecialiseerde vaardigheden, wat een meer gestructureerde aanpak vereist. Deze behoefte aan structuur strekt zich uit tot administratieve taken en telefonische werkzaamheden, waarvoor geen permanente medewerker noodzakelijk is. Wat echter essentieel is, is empathie en het vermogen om op een persoonlijk niveau contact te maken. Dit vermogen maakt het mogelijk om gespecialiseerd personeel aan te trekken voor administratieve functies, met de benodigde training om de vereiste procedures onder de knie te krijgen. Dit model maakt het mogelijk om tijdens vakantieperiodes een beroep te doen op studenten, en als zo'n student als Merel wordt gevonden, geeft dat het vertrouwen dat taken effectief zullen worden uitgevoerd.

Bepaalde cruciale verantwoordelijkheden, zoals het voeren van gesprekken met cliënten, vereisen specifieke vaardigheden die niet kunnen worden overgebracht op een student. Er zijn echter uitgebreide trainingsprogramma's beschikbaar voor tal van andere aspecten van het werk. Merel heeft aanzienlijke bijdragen geleverd, met name in taken die verband houden met de voorbereiding van uitvaarten, het selecteren van geschikte muziek en het maken van PowerPoint-presentaties, waarin zij uitblonk. Haar achtergrond in rechten en een postgraduaat in forensisch onderzoek droeg bij aan haar bekendheid met de sector, wat zorgde voor een gunstige overlap in kennis. Het volgen van zo'n gespecialiseerde opleiding vereist een zekere mate van volwassenheid, en dit is een kwaliteit die Merel bewonderenswaardig demonstreerde. In de categorie van jobstudenten had Rudy geen betere kandidaat kunnen wensen.

Binnen een week werd duidelijk dat Merel de perfecte match was voor de functie. Ze begreep de instructies met opmerkelijke snelheid en voerde taken efficiënt uit na slechts één uitleg.

Toen Rudy een mededeling ontving van Unizo over de award "jobstudent van het jaar" bracht dit hem ertoe om Merel in te schrijven, wat uiteindelijk resulteerde in een win-winsituatie voor alle betrokken partijen. Voor Verstraeten Uitvaartzorg was het een welkome kans om media-aandacht te krijgen die nu eens niet gerelateerd was aan de kosten van begrafenissen of seizoensgebonden evenementen zoals Allerheiligen. Bovendien bood het de uitvaartsector de gelegenheid om op een frisse manier in de schijnwerpers te staan.

Rudy gaf eerlijk toe dat de beslissing om Merel aan te nemen, niet lichtvaardig werd genomen. Haar aanvraag werd gevolgd door zorgvuldige overweging door zowel Rudy als zijn vrouw. De familieband met de ouders van Merel was een belangrijk aspect. Na enkele gesprekken met Merel werd de beslissing genomen om de eenentwintigjarige een waardevolle kans te bieden.

> "Binnen een week werd duidelijk dat Merel de perfecte match was voor de functie."

De opleiding van Merel begon met de nadruk op administratieve taken. Ze raakte vertrouwd met de benodigde documentatie voor de afhandeling van uitvaarten en dook vervolgens in de wereld van IT, met gedeelde schema's en de verwerking van online bestellingen. Haar training omvatte ook de werking van het telefoonsysteem en een grondige bespreking van een operationeel draaiboek dat bedoeld is om ervoor te zorgen dat de juiste vragen worden gesteld om accurate informatie te verkrijgen. Rudy gaf toe aanvankelijk enige bezorgdheid te hebben over hoe dit proces zou verlopen, met name bij het omgaan met emotioneel beladen telefoongesprekken. Deze zorgen bleken echter ongegrond, aangezien Merel zelfs de meest uitdagende gesprekken vaardig afhandelde, zelfs toen mensen begonnen te wenen.

Voor Merel was de kans om te werken bij Verstraeten Uitvaartzorg uniek. Ze heeft altijd deze baan als nobel beschouwd, vanwege de cruciale steun die het biedt aan mensen in hun moeilijkste momenten. "Daarom vroeg ik mijn ouders om te informeren of er een mogelijkheid was om bij Rudy te werken," onthulde Merel.

Haar primaire verantwoordelijkheden draaien om administratief werk, hoewel ze met name geniet van het maken van PowerPoint-presentaties, omdat dit haar actief betrekt bij de voorbereidingen voor uitvaarten. Merel beheert ook alle e-mailcorrespondentie met betrekking tot uitvaarten. Haar enthousiasme en passie stralen door, aangezien er geen aspecten van haar baan zijn die ze niet aantrekkelijk vindt. Ze erkent echter dat ze zichzelf niet ziet optreden bij daadwerkelijke uitvaarten, omdat ze denkt dat haar gevoeligheid daarbij een uitdaging kan vormen.

Rudy beveelt ten zeerste aan dat collega's overwegen om met jobstudenten te werken, met de kanttekening dat grondige screening essentieel is. Bij Verstraeten Uitvaartzorg was eerder ook al een zestienjarige betrokken als drager, en ook dat bleek een positieve ervaring.

Merel kan gedurende een jaar 600 uur werken als jobstudent. De prijs van €1.500 die Merel heeft ontvangen, kwam op een gunstig moment, aangezien ze dezelfde week nog op vakantie vertrok en dan was de job als medewerker in een uitvaartonderneming even ver weg.

Danny Van Assche
Gedelegeerd bestuurder
Unizo

Merel werd door een jury geselecteerd uit een reeks van inzendingen van werkgevers. Het zijn de ondernemers die zelf een motivatie opstellen waarom hun jobstudent de titel 'Jobstudent van het jaar' verdient. Deze inzendingen worden beoordeeld op basis van vijf criteria: inzet, teamspirit, meerwaarde, stiptheid en de verhouding tussen leeftijd en ervaring.

Merel scoorde hoog op al deze parameters, maar sprong er vooral uit omwille van de diversiteit van haar taken in een sector die toch wel enige maturiteit vereist. Ze is multi-inzetbaar binnen het bedrijf. Ze doet de eerstelijnstelefonie en volgt alle administratie op die gepaard gaat wat te maken heeft met de aangifte van een overlijden en het daarbij horende verkrijgen van toelatingen tot begraven of crematie. Ook wordt ze ingezet voor het bestellen van rouwbloemen, het opvolgen van het drukwerk van families tot het publiceren van de rouwberichten op de website en de praktische interne voorbereiding voor de uitvaarten. Ze zorgt zelfs de uitvaartmuziek, het opmaken van gemonteerde fotoreportages en de communicatie met het crematorium.

Volgens haar werkgever is Merel iemand aan wie je slechts één keer iets hoeft uit te leggen. Het is geen evidente job, waarbij professionaliteit en empathie een absolute vereiste zijn. Dat doet Merel op een bewonderingswaardige manier. Daarom is ze door UNIZO en Liantis verkozen als Jobstudent van het jaar.

De begrafeniskosten van opdracht tot betaling

Op 4 en 11 oktober organiseerde Uitvaartunie Vlaanderen een seminar met als onderwerp "De afhandeling van begrafeniskosten, van opdracht tot betaling". Advocaat **Stijn Timmerman**, juridisch expert van Uitvaartunie Vlaanderen, gaf een heldere presentatie over de verschillende aspecten die bijdragen aan de betaling van begrafeniskosten.

De deelnemers aan het seminar waren unaniem enthousiast. Het netwerkmoment dat daarop volgde, bood de gelegenheid om met collega's bij te praten en op die manier waardevolle informatie te delen. De eerstvolgende opleiding staat gepland op **donderdag 21 maart**, direct na de algemene statutaire vergadering. Schrijf je nu alvast gratis in door een e-mail te sturen naar wim@uitvaartunie.vlaanderen.

FUNERAL.BE

Op 27 en 28 september nam Uitvaartunie Vlaanderen deel aan Funeral.be in Brussels Gate. We voerden gesprekken met tal van onze leden en legden contacten met leveranciers in de uitvaartsector.

FUNICO

Verbinding tussen duurzaamheid & herinnering

ECO-KISTEN
- locale, snelgroeiende houtsoorten zoals den en populier
- licht van gewicht en makkelijk hanteerbaar
- geen vernis of laklaag aanwezig
- biologisch afbreekbare binnen bekleding
- handvaten uit hout vervaardigd

MEER DAN 50 JAAR ERVARING
Lijkkisten - Cercueils
PLUS DE 50 ANNÉES D'EXPÉRIENCE

Funico NV / Industriepark
Booiebos 3 / 9031 Drongen
T 09 280 90 00 / info@funico.be

Depot Brussel
Molenstraat 55 / 1651 Lot

www.funico.be

FUNERAL@WORK
VAKBEURS VOOR DE UITVAARTSECTOR

3+4/02/2024
BRABANTHAL LEUVEN/LOUVAIN

GRATIS TOEGANG - CODE: FAW3424
WWW.FUNERALATWORK.BE

Brabanthal - Brabantlaan 1, 3001 Leuven (B) | T +32 56 98 07 60 | info@funeralatwork.be | Facebook: Funeral at Work| LinkedIn: funeralatwork

De woordvoerder voert woord

Op maandag 30 oktober was er op Radio 2 een tussenkomst van Thomas Heiremans, woordvoerder van Uitvaartunie Vlaanderen, omtrent de kostprijs van een begrafenis. Thomas gaf ondermeer het advies om geen beroep te doen op de diensten van een begrafenisondernemer die zijn prijzen niet fatsoenlijk meedeelt of moeilijk doen om een offerte op te stellen.

Inspectie door FOD Economie

Verschillende collega's hebben de afgelopen weken inspectiebezoeken ontvangen vanwege de FOD Economie. Ook in de nabije toekomst kunnen vergelijkbareinspecties worden verwacht. Op de website **www.uitvaartunie.vlaanderen** zijn, in het ledengedeelte, belangrijke informatie en richtlijnen beschikbaar, zodat je de inspectie met vertrouwen tegemoet kunt zien.

OceanUrn®

In Drongen zet de Vlaamse crematoriumsector een duurzame stap met de introductie van de OceanUrn®. Deze ecologische urn, ontwikkeld door het Vlaams Netwerk van Openbare Crematoria (VNOC), Funico, en Beologic, is gemaakt van 'end of life' maritiem zeeafval. De traditionele metalen transporturne wordt vervangen door deze milieuvriendelijke optie, die bijdraagt aan duurzaamheid in de crematiepraktijk en plasticverwijdering uit de oceanen ondersteunt.

Jaarlijks vinden in Vlaanderen en Brussel ongeveer 42,000 crematies plaats, waarbij de asresten traditioneel werden bewaard in metalen urnen. De OceanUrn® is een groen alternatief, geïnitieerd door VNOC om te voldoen aan de groeiende vraag naar milieubewuste oplossingen en CO2-uitstoot te verminderen.

De urn, gemaakt van maritiem zeeafval, biedt aanzienlijke CO2-besparingen en draagt bij aan het beschermen van zeeleven en het zuiveren van oceanen. Na gebruik kan de OceanUrn® worden teruggegeven aan het crematorium en gerecycled worden, volgens het 'cradle to cradle'-principe.

De introductie van de OceanUrn® markeert een cruciale mijlpaal in de crematoriumindustrie, waar ecologie en functionaliteit samenkomen voor een positieve milieu-impact. VNOC en Funico hopen dat deze innovatie andere sectoren zal inspireren om duurzame oplossingen te omarmen. Het kiezen van de OceanUrn® symboliseert niet alleen een ecologische keuze maar creëert ook een blijvende verbinding tussen duurzaamheid en herinnering.

Openbedrijvendag bij Begrafenissen Messiaen

Op de eerste zondag van oktober nam Begrafenissen Messiaen deel aan de Openbedrijvendag. Dit bood de meer dan 500 bezoekers de gelegenheid om kennis te maken met het diverse aanbod van het bedrijf, geleid door de Voorzitter van Uitvaartunie Vlaanderen. Tijdens een bezoek aan de aula in Zwevegem werden de bezoekers begeleid door medewerkers van het bedrijf, die een rondleiding en uitleg verzorgden. Wellicht een inspirerend voorbeeld voor collega's om in 2024 te volgen?

'We take care with the deepest respect for religious conviction, culture and nationality.'

Worldwide funeral repatriations

- **repatriations** to and from any destination in the world **by air or road**
- motivated, experienced multilingual team
- equipped and dedicated to the care of the deceased
- personalised service with respect for different nationalities and religious beliefs

We are committed to professionalism and respect. We stay available to the bereaved, worldwide, at a difficult time of need.

based at brussels airport the heart of Europe

Bedrijvenzone Diegem - Luchthaven 49 - 1831 Diegem - Belgium
tel +32 2 720 80 00 | fax +32 2 720 88 22 | repatriations@dela.be
www.dela-repatriations.be

Greta Plas

'Our employees work professionally, quickly and efficiently, without losing sight on the human aspect.'

+32 2 720 80 00 | 24/7

DELA Repatriations
Mortuary Brussels Airport

DFA1 BV c/o DELA Repatriations | Noorderplaats 5 bus 2 | 2000 Antwerpen | RPR 0412.937.710
V.U. S. Schellekens, p/a Noorderplaats 5 bus 2, 2000 Antwerpen © 2023 - V10/03/2023

Maxus Mifa 9

MIFA 9

de nieuwe rouwauto van Thormes
op basis van de MAXUS MIFA 9

100% elektrisch

440 km actieradius WLTP
595 km in stedelijk gebruik
5 jaar garantie

THORMES

EQE

de nieuwe rouwauto van Kuhlmann Cars
op basis van de Mercedes-Benz EQE

100% elektrisch

verkrijgbaar in:
EQE "Florence"
EQE "Classic" met verschillende raamontwerpen

EQE "Florence"

Deltavox PROJECTS

Audio- en videosystemen voor uitvaartcentra

Deltavox Projects, meer dan 35 jaar uw specialist in klank en beeld

Uniek ontwerp en vakkundige installatie
van hoogwaardige audio-videosystemen
voor de uitvaartsector

Razendsnelle service

Funerapp : Eenvoudige besturingssoftware
voor uw diensten en apparatuur

Ervine : eigen betrouwbaar streamingplatform

Meer dan 100 tevreden klanten
in de uitvaartsector over gans België

Bezoek ons op
FUNERAL@WORK
3 & 4 februari 2024
Haasrode

Deltavox Projects bvba
Dirk Martensstraat 10a, 8200 Brugge
tel 050 288 535
info@deltavox-projects.be
www.deltavox-projects.be