

Magazine voor **postmortale zorgverlening**

 zdg.nl



De laatste zorg in de
nieuwe realiteit

Uitvaart 2.0: digitaal
alles zelf regelen?

Elk moment
is weer anders

Special
Docendo

zdg

Magazine voor postmortale zorgverlening

Kerncijfers ZDG	04
Voorwoord Danny van Rosmalen	05
Trends rond de laatste zorg	06
Werkvloer	08

Dicht bij het virus	10
Special Docendo	12
Visie op de toekomst	14
Infinea	16

Dag uit het leven van...	17 & 26
Mortuariumbeheer in de zorg	18
Danny van Rosmalen	20
Fikks en Nationaal Integratie Diner	22

Repatriëring	24
ISO certificering	27
De toekomst van de helpende hand	28
Post Portem	29
Digital Life Legacy	30

12

05

08

06

zdg

Zorg Diensten Groep B.V.

Bezoekadres
Elzenkade 1-3
3992 AD HOUTEN

Postadres
Postbus 24098
3502 MB UTRECHT
T (085) 049 70 70
E info@zdg.nl

zdg.nl

Kerncijfers ZDG

IN DE LOOP DER JAREN IS ZDG UITGEGROEID TOT HET BEDRIJF DAT HET NU IS: EEN INNOVATIEVE EN RESPECTVOLLE DIENSTVERLENER MET HONDERDEN ZEER BETROKKEN MENSEN. ONS GROOTSTE KAPITAAL DRUKKEN WE UIT IN ENKELE CIJFERS.

1990



ZDG is opgericht op 1 juni 1990.

ZDG telt in totaal 460 medewerkers.



460

De gemiddelde leeftijd van mensen die werken bij ZDG is 37 jaar.



37

De medewerkers die werken bij ZDG zijn voor 30% man en 70% vrouw.



Het langste dat een medewerker bij ZDG werkt is ruim 29 jaar!



29



Lees meer over ons bedrijf en onze mensen op onze website.



Voorwoord

Samen maken we een verschil

Waarom een eigen magazine? Een terechte vraag. Het antwoord is eigenlijk heel eenvoudig. We hebben veel te vertellen! En dat doen we graag. Want als partner bent u voor ons van onmiskenbaar belang. Samen maken we een verschil in de uitvaartbranche.

Ons vorige magazine publiceerden we vijf jaar geleden. In de tussentijd is er veel veranderd: andere directieleden, een opgefriste huisstijl, een nieuw onderkomen en nieuwe bedrijfsonderdelen die onze organisatie nog completer maken. En dat alles onder de paraplu van ADG, ons moederbedrijf.

“WE VIERN ONZE SUCCESSEN, MAAR ONZE DRANG OM MORGEN WEER NET IETS BETER TE ZIJN, WINT HET ALTIJD”

Negen bedrijven

Toch is dat alles niet waarmee we het échte verschil maken in de uitvaartbranche. Dat zijn namelijk onze medewerkers en onze partners (u dus). Samen zijn we in staat om iedere dag een verschil te maken. Als ZDG doen we dat vanuit maar liefst negen bedrijven, maar altijd met dezelfde passie en overtuiging.

Ambitie waarmaken

Zijn we waar we willen zijn? Nee. We vieren onze successen, maar onze drang om morgen weer net iets beter te zijn, wint het altijd. Die ambitie kunnen we alleen waarmaken als u daarvan de meerwaarde onderkent. Professional wilt zijn. Net als wij de allerbeste zorg wilt leveren.

Het leven oppakken

We zien u bijna knikken terwijl u dit leest: we doen het immers allemaal voor de overledenen en hun nabestaanden. De dood is een van de zwaarste thema's van het leven. We kunnen daarin samen een verschil maken, door iedere overledene met respect te verzorgen, nabestaanden deskundig te begeleiden en op die manier een bijdrage te leveren aan het (opnieuw) oppakken van het leven.

Koploper blijven

Maar ook via onze andere disciplines en diensten maken we iedere dag een verschil. Denk aan de geavanceerde systemen waar Infinea sinds kort mee werkt, of het complete en eigentijdse opleidingsaanbod van onze onderwinstak Docendo. En zo kan ik nog wel even doorgaan. Maar u begrijpt mijn boodschap allang: koploper in de uitvaartbranche waren we gisteren, zijn we vandaag en zullen we ook morgen zijn. Samen met u!

Trends rond de laatste zorg

Een laatste knuffel, nog één aanraking, de overledene verzorgen met evenveel liefde als bij het leven: we hechten er steeds meer waarde aan. Een mooie ontwikkeling, die ons vak nog specialer maakt.

De stijgende betrokkenheid bij het laatste afscheid is een brede maatschappelijke tendens. Nabestaanden, medewerkers van ziekenhuizen en uitvaartondernemers tonen steeds meer belangstelling voor onze werkzaamheden. Tien jaar geleden haalden we overledenen over het algemeen nog snel op uit ziekenhuismortuaria. Tegenwoordig neemt het ziekenhuispersoneel een veel actievere rol in en dragen ze graag bij aan het verlenen van de laatste zorg.

Behoeft aan kennis
Een belangrijke reden daarvoor is dat ziekenhuismedewerkers de nabestaanden zo goed mogelijk willen voorlichten en begeleiden. Daar is kennis voor nodig: de kennis die wij al jaren omarmen en ons eigen hebben gemaakt. Of neem de vaste, jaarlijkse herdenkingsdienst (vaak rond Allerzielen): in veel ziekenhuizen al jaren een begrip. Samen met nabestaanden herdenken ze tijdens een mooie dienst de overledenen.

Particuliere betrokkenheid
Ook de particuliere betrokkenheid bij ons werk is de laatste jaren sterk gegroeid. Veel nabestaanden vragen honderduit. Wat houdt 'laatste zorg' in? Hoe ziet de ruimte eruit waar onze overleden dierbare ligt? Welke werkzaamheden voert een arts uit tijdens een obductie? Welke invloed heeft orgaandonatie op de opbaring? En vooral: welke rol kunnen we als nabestaanden zelf spelen in het verlenen van de laatste zorg?

Invloed van COVID-19
Dat nabestaanden steeds vaker (actief) betrokken willen zijn bij de laatste zorg, is een tendens die al jaren gaande was, maar door de coronapandemie is versneld. Toen persoonlijk afscheid nemen ineens geen vanzelfsprekendheid

meer was, realiseerden velen zich hoe belangrijk we die laatste aai over de wang eigenlijk vinden. Het persoonlijk verzorgen van de overledene zien we als een mooi eerbetoon: de laatste eer die we onze dierbare kunnen bewijzen.

We delen onze kennis
Verder ervaren we een stijgende betrokkenheid vanuit uitvaartondernemers. Het aantal uitvaartondernemingen steeg de laatste tien jaar van zo'n 1.500 naar circa 1.900. Met name de kleine ondernemers focussen primair op het verzorgen van persoonlijke uitvaarten, waardoor het hun ontbreekt aan praktische kennis van het overleden lichaam. Kennis waarover wij wél beschikken, en die we met veel liefde en respect beschikbaar stellen aan deze ondernemers.

Nabestaanden willen steeds vaker betrokken zijn bij de laatste zorg

Rijker afscheid

Al met al leidt de toenemende aandacht voor ons vak tot een belangrijke meerwaarde voor de nabestaanden: het persoonlijk afscheid wordt in alle opzichten rijker. Daardoor speelt het vaak ook een prominente(re) rol in de rouwverwerking. Voor ons is het geen nieuws; een waardig afscheid is immers de belangrijkste drijfveer in ons dagelijkse werk. Sterker nog, een goed afscheid dat 'geen klachten opleverde' is nooit genoeg geweest. We staan in alles wat we doen voor oprechte aandacht, zorg en liefde voor iedere overledene en de nabestaanden.

Blik op de toekomst

We verwachten dat de maatschappelijke betrokkenheid verder zal stijgen. Meer regie en betrokkenheid bij het verlenen van de laatste zorg wordt een vanzelfsprekendheid, en tegelijk een rijkdom waaraan we niet meer zomaar voorbijgaan. We zien dit als een prachtige ontwikkeling, die zonder twijfel bijdraagt aan de persoonlijke manier waarop we onze dierbare overledenen een laatste dienst bewijzen.

Het verlenen van de laatste zorg is een rijkdom waaraan we niet meer zomaar voorbijgaan

WERKVLOER



Nieuw hoofdkantoor: stap vooruit

Wat zijn we blij met ons nieuwe onderkomen! Na zo'n vijftien jaar Geldermalsen hebben we in 2021 een inspirerende nieuwe werkomgeving betrokken in Houten (in bedrijfspand New Central Houten, Elzenkade 1-3). Verbinding en samenwerking staan centraal in onze nieuwe werkomgeving, die zich kenmerkt door een open structuur met veel glas. Klassieke kantoorruimtes? Natuurlijk zijn die er. Maar minstens zo belangrijk zijn de verschillende ontmoetingsplaatsen en flexruimtes, kriskras door het gebouw. En wat te denken van de leslokalen, met state-of-the-art apparatuur! Al met al maken we vanuit Houten als organisatie een grote stap vooruit.

Regie over eigen personeelsdossier

We vinden het belangrijk om onze ecologische footprint zo klein mogelijk te houden. Tegelijk willen we onze collega's en klanten optimaal faciliteren. Dat die ambities uitstekend samengaan, zie je bijvoorbeeld aan ons ERP-pakket AFAS. Onze medewerkers beheren in deze online omgeving hun personeelsdossier, waar ze een verhuizing kunnen doorgeven, hun vakantiedagen aanvragen, hun verlofurensaldo inzien of de afspraken over hun contractverlenging doorlezen. Onlangs hebben we onze AFAS-omgeving uitgebreid met een 'Werken bij'-website, voor talent dat onze organisatie wil komen versterken. Op die manier werven we veel gericht én zijn we een stuk zichtbaarder. Een win-winsituatie!



Vitale en blijde collega's

Onze mensen zijn ons grootste kapitaal. Dus doen we er alles aan om hen gezond en gelukkig te houden. Dat dat geen loze woorden zijn, bewijzen we op verschillende manieren. Zo maken tientallen collega's gebruik van onze fitnessregeling en ons fietsplan, bieden we 'stoppen met roken'-programma's aan en verstrekken we dagelijks vers fruit aan onze mensen. Het effect van dit beleid is niet te onderschatten. We zijn bijvoorbeeld apetrots op onze lage (ziekte)verzuimecijfers. En als je onze werkplekken bezoekt, voel je de motivatie en het enthousiasme.



Actuele berichten over ZDG zijn te vinden op onze website.



Wij zoeken jou

WIL JIJ WERKEN BIJ ÉÉN VAN DE LEUKSTE BEDRIJVEN IN DE UITVAARTBRANCHE? BIJ ZDG ZIJN WIJ CONTINUE OP ZOEK NAAR NIEUWE COLLEGA'S. BIJ DE VERSCHILLENDE BEDRIJFSONDERDELEN HEBBEN WIJ REGELMATIG LEUKE VACATURES ONLINE STAAN. VAN OVERLEDENENVERZORGER TOT CENTRALIST TOT LEIDINGGEVENDE.

Ontwikkeling

Binnen ZDG hechten wij veel waarde aan de ontwikkeling van onze medewerkers. Hiervoor bieden wij jou verschillende trainingen en doorgroeimogelijkheden aan om jezelf te blijven ontwikkelen.

Zoek jij een baan in de uitvaartbranche? Kom bij ZDG

Open sollicitatie

Ook wanneer jouw ideale vacature niet online staat, ben je van harte welkom een open sollicitatie te sturen. Wij zullen dan samen met jou gaan kijken naar een passende oplossing.

Werken bij ZDG

Om alle vacatures die wij aanbieden te kunnen bekijken hebben wij de website werkenbijzdg.nl opgericht. Op deze overzichtelijke website kun jij snel jouw ideale vacature vinden en direct solliciteren.

Ontdek onze vacatures

Scan de QR-code en zie direct welke vacatures er momenteel open staan.



DICHT BIJ HET VIRUS

IEDEREEN KREEG HET AFGELOPEN JAAR MET CORONA TE MAKEN. VOOR SOMMIGEN HAD HET VEEL IMPACT, VOOR ANDEREN GELUKKIG MINDER. DRIE VAN ONZE MEDEWERKERS MAAKTEN HET VIRUS MEE VAN HEEL DICHTBIJ. EEN KORTE TERUGBLIK.

Daniëlle van der Harst Centralist Infinea

"In het begin van de pandemie liep de drukte geleidelijk op. Maar op een gegeven moment ontplofte de meldkamer: we werden overstelpt met telefoontjes. Niemand was hierop voorbereid, en er lag natuurlijk ook geen kant-en-klaar script. Het was echt alle hens aan dek."

Schrijnend

"In dit werk leer je afstand nemen, maar er gingen zoveel mensen dood... Er was nergens plek meer; de koelcellen zaten vol. Ook collega's werden ziek.

En dan die verhalen... Zo schrijnend als je na een leven lang samenzijn te horen krijgt dat je niet naar je overleden echtgenoot mag. Dan breekt je hart als je dat hoort. We werden er allemaal door geraakt en wisten niet waar het zou eindigen."

Gestabiliseerd

"Het was heel heftig en we hebben met zijn allen kei- en keihard gewerkt. Inmiddels is het wat gestabiliseerd en kan ik er makkelijker over praten. Gelukkig maar, want het is en blijft fantastisch werk."



Ryshene Rog Senior postmortale verzorger CMO

"Aanvankelijk was COVID-19 iets in andere landen. Je las erover in de krant en zag de beelden op tv. Maar mijn eerste bezoek aan een COVID-afdeling in het ziekenhuis was een echte reality check. Toen kreeg het virus een gezicht, heftig! Ik moest daarna echt even zitten om bij te komen."

Body bags

"Nee, mijn werk is afgezien van de gebruikelijke

voorzorgsmaatregelen niet heel erg veranderd. Wat ik wel heel vervelend vind, is het gebruik van de body bags. Die zijn noodzakelijk om verdere verspreiding van het virus te voorkomen, maar natuurlijk niet prettig voor de familie. Echt naar."

Allerbeste handen

"En geen handen kunnen schudden of even dat schouderklopje geven: ook dat blijft een gemis. Het hoort toch bij de zorg

voor dat laatste stukje van iemands leven. Ik probeer dan maar via mijn ogen over te brengen dat hun vader, moeder of kind bij ons in de allerbeste handen is. Dat is het minste wat ik kan doen."

Gerard Janssen Mortuariummedewerker CMO

"Het is misschien raar om te zeggen, maar deze uitzonderlijke situatie voelt inmiddels als 'normaal'. In het begin was dat natuurlijk wel anders. Zeker tijdens de eerste golf, toen alles nog nieuw was. Het was sowieso veel en veel drukker; we hadden meerdere overledenen per uur. Daarvoor was dat een paar op een hele dag."

Handen doorzichtig

"De regels veranderden dagelijks en verschilden ook nog eens per ziekenhuis. Je moest dus elke dienst beginnen met een informatie-update. Zo kwamen er nieuwe protocollen bij voor

kleding en het vervoer van lichamen. Eerder mocht je je nog omkleden voor de kamer van de overledene, maar later kwamen er sluizen en moest je je vooraf aanmelden. En ontsmetten, ontsmetten, ontsmetten natuurlijk... totdat je handen doorzichtig waren."

Mensenwerk

"Alles went. Behalve het gebrek aan persoonlijk contact. Je kunt je niet eens normaal voorstellen aan de familie... En dat terwijl ons werk vooral mensenwerk is."



SPECIAL DOCENDO

Je bent er klaar voor!

BOUWEN AAN DE TOEKOMST

Het opleidingsportfolio van Docendo groeide enorm in de voorbije (bijna) twintig jaar. En nog steeds timmert ons opleidingsinstituut voor de postmortale zorg en uitvaartzorg flink aan de weg. Dat doen we met een frisse identiteit, een nieuw onderkomen en een onverminderde drive om een verschil te maken.

Ons nieuwe kantoor in Houten biedt de ruimte die we zochten en past helemaal bij deze tijd. Tegelijk denken we met veel plezier terug aan de Koppelsedijk in Geldermalsen, waar we duizenden studenten opleidden en waar de basis ligt van de prachtige groei die we hebben doorgemaakt.

In Houten bouwen we verder aan de toekomst. Een mooi voorbeeld is Het Moment, dat we onlangs aan ons opleidingsinstituut hebben toegevoegd. Het Moment richt zich op professionals en starters in 'Ritueel begeleiden rondom de dood en bij leven'. In anderhalf jaar leiden we deelnemers (post-hbo) op tot het inspirerende en creatieve beroep van ritueelbegeleider.

do
cen
do

Het
Moment:
ritueel
begeleiden
rondom de
dood en bij
leven

Lees meer op
de website van
Docendo



Van oud naar nieuw

Tijdens deze opleiding besteden we aandacht aan uiteenlopende gebeurtenissen in een mensenleven die een moment van bezinning verdienen. Vaak is dat de dood, maar ook onderwerpen als het afscheid van een collega, pensionering en scheiding komen aan de orde. De ritueelbegeleider helpt betrokkenen bij de transitie van de oude naar de nieuwe situatie.

Daarbij gebruiken de ritueelbegeleiders niet alleen diverse symbolen, maar ze verklaren ze ook. En ze bieden rituelen die passen bij de situatie en de betrokkenen. Denk aan het (traditionele) branden van kaarsen, maar bijvoorbeeld ook aan het leggen van kiezelstenen op een doodskist, zoals wanneer de overledene een fundament was in het leven van anderen.

Zo bouwen we samen met de betrokkenen mooie herinneringen, die hen helpen de kracht te vinden om de toekomst positief tegemoet te treden. Tegelijk is Het Moment slechts een onderdeel van ons opleidingsaanbod, dat al zo veel professionals in verschillende disciplines voortbracht. Samen staan we sterker!



het moment

Onderdeel van Docendo Opleidingen

In anderhalf
jaar leiden we
deelnemers
op tot het
inspirerende
en creatieve
beroep van
ritueelbegeleider



Omdat
geen
moment
hetzelfde
is

Lees meer op de
website van
het moment





VISIE OP DE TOEKOMST

“We willen dé innovatieve partner zijn”

In onze strategie beschrijven we het duidelijk: in 2025 willen we dé innovatieve partner zijn op het gebied van uitvaartzorg. Volgens Danny van Rosmalen, onze algemeen directeur, zijn we goed op weg.

“De laatste jaren hebben we met name onze interne processen aangepakt”, steekt Danny van wal. “We hebben onze systemen perfect ingeregeld en gedigitaliseerd, en onze processen zijn nu helemaal up-to-date en state-of-the-art. Volle kasten met multomappen? Die vind je hier niet meer. Nu willen we ook onze processen naar buiten toe verder optimaliseren zodat onze klanten ook het gemak ervaren.”

Dat doen we grofweg op twee manieren: enerzijds door nieuwe proposities te ontwikkelen en te vermarkten, anderzijds door het gebruiksgemak van onze processen voor klanten verder te vereenvoudigen en te digitaliseren.

“Certificering betekent voor ons meer dan ‘even een papiertje halen’”

Communicatie

Communicatie met onze doelgroepen is een belangrijk innovatief speerpunt. Een goed voorbeeld is ons geavanceerde Infinea-platform, maar ook de wijze waarop we onze opleidingen vormgeven is helemaal van deze tijd. “We hebben veel geïnvesteerd in de digitale mogelijkheden”, vertelt Danny. “Zo kun je in de toekomst alle opleidingen digitaal bijwonen, maar wellicht ook bijeenkomsten terugkijken. Zo maken we het leren en ontwikkelen voor onze cursisten nog gemakkelijker en toegankelijker.”



Certificeringen

Je zou het bijna vergeten (en eigenlijk zien we het ook als een vanzelfsprekendheid), maar ook certificering is een voortdurend punt van aandacht. Zoals ISO 14001 (voor ons streven naar een kleinere footprint), ISO 27001 en NEN 7510 (in het kader van de privacywetgeving). “Certificering betekent voor ons meer dan ‘even een papiertje halen’”, vertelt Danny. “Voldoen aan de privacywet? Natuurlijk. Maar dan wel op zo’n manier dat onze processen niet inboeten aan gebruiksgemak.”

Vanzelfsprekend spelen er nog andere zaken, zoals het streven naar verbinding in de keten. Of onze targets voor omzet en marge. Danny: “Maar dat zijn geen doelen op zich. We zien ze meer als een logisch gevolg van ons dagelijkse beleid. Daarom pinnen we ons ook niet vast op een bepaalde omzet. We bekijken het liever andersom: als we de partner zijn die onze klanten zoeken, volgt een positief bedrijfsresultaat vanzelf.”

Sterke basis

Danny is sinds 1 januari algemeen directeur van ZDG. Daarvoor was hij een kleine drie jaar financieel directeur. Over zijn voorganger, Hans Heikoop, spreekt hij met veel respect. “Hans heeft onze organisatie opgericht vanuit een visie: hij zag dat de markt behoefte had aan een onafhankelijke specialist in postmortale zorg. Dat is de basis van waaruit ZDG is ontstaan. Onder Hans’ leiding groeide ZDG uit tot een bloeiend bedrijf met meerdere onderdelen en werkmaatschappijen, steeds met unieke expertise en kwaliteit als belangrijkste waarden. Dankzij de basis die Hans heeft gelegd, zijn we vandaag de dag in staat om onze strategie richting 2025 uit te rollen. We zijn dan ook blij dat hij nog steeds als adviseur aan ons is verbonden.”

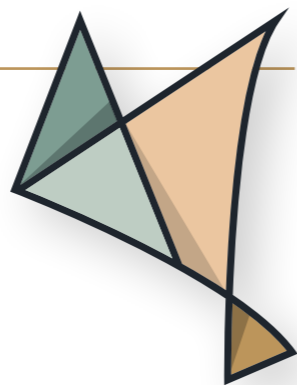
Zin in de toekomst

Danny zag ZDG de voorbije jaren transformeren naar een nog vooruitstrevender, jonge en frisse organisatie. “We hebben in een paar jaar tijd veel geïnnoveerd, waardoor we klaar zijn voor de volgende stappen. Die zetten we samen met onze medewerkers, een heel mooie groep professionals. Ze vormen een hecht team van ervaren oudgedienden en nieuwe, goed opgeleide collega’s. Met deze prachtige mix gaan we onze doelstellingen zeker halen. Kortom: we hebben zin in de toekomst!”



“Als we de partner zijn die onze klanten zoeken, volgt een positief bedrijfsresultaat vanzelf”

Altijd een professional aan de lijn



Infinea ondersteunt al ruim 25 jaar uitvaartondernemingen, crematoria, begraafplaatsen en uitvaartverzekeringsmaatschappijen met hun (telefonische) bereikbaarheid. Aan het roer van Infinea staat onze bevlogen manager Wendy Westerbeek. Zij heeft een duidelijke visie en deelt die graag.

VRAAG 1

Waar komen we vandaan?

"Infinea, voorheen Multiline, begon ooit met een telefoonlijn voor ziekenhuizen, om overlijdens te kunnen melden en het vervoer van de overledene naar het mortuarium te laten verzorgen. In de loop der jaren zijn daar allerlei klantgroepen aan toegevoegd. Denk aan uitvaartverzorgers, crematoria en begraafplaatsen, maar ook voor bijvoorbeeld ProRail en de politie coördineren we alle activiteiten rondom overlijdens. Onze centralisten krijgen dus uiteenlopende bellers aan de lijn, allemaal met een andere vraag of behoefte. Ze moeten dus snel kunnen schakelen. Het is hun uitdaging om iedere beller zo goed mogelijk te helpen in de situatie waarin hij of zij verkeert."

"We begonnen ooit met één telefoonlijn voor ziekenhuizen, om overlijdens te kunnen melden"

VRAAG 2

Waar staan we?

"Vroeger waren we een tamelijk klassiek callcenter: we werkten veel handmatig en maakten nog niet optimaal gebruik van de digitale mogelijkheden. Tot we twee jaar geleden het roer omgooiden en startten met flinke investeringen in onze IT-systemen."



Neem ons nieuwe platform waarop uitvaartondernemers snel en eenvoudig een uitvaart kunnen inboeken. Of de mogelijkheid om gesprekken terug te luisteren die wij namens onze partners met de beller voeren. Dankzij deze en andere vormen van digitale innovatie hebben we onze dienstverlening sterk verbeterd. Overigens handelen we niet alleen de telefoongesprekken af, maar nemen we eventueel ook het gehele vervolgproces voor onze rekening, totdat de klant het weer overneemt."

"Twee jaar geleden gooiden we het roer om en startten we met flinke investeringen in onze IT-systemen"

VRAAG 3

Waar gaan we heen?

"We willen voortborduren op de basis die er ligt en op die manier verder groeien als stabiele dienstverlener die kwalitatief hoogwaardige gesprekken verzorgt, wie de beller ook is. In die gesprekken zijn we empathisch als dat nodig is en veren we mee met de emotie van de beller, zeker als dat een nabestaande is. Tegelijk kunnen we ook de leiding nemen en gericht de juiste dienstverlening activeren wanneer de situatie daar om vraagt. En door steeds te blijven zoeken naar additionele communicatiemiddelen, zoals chatfuncties, videobellen of sociale media, blijven we de innovatieve, servicegerichte meldkamer waar onze klant behoefte aan heeft."

"We willen blijven groeien als stabiele dienstverlener die kwalitatief hoogwaardige gesprekken verzorgt"



Lees meer over de diensten van Infinea

"Echt mensen helpen"

Een dag uit het leven van...

"Hiervoor werkte ik als centralist bij Antwoordservice Nederland. Dat was totaal anders: ik had toen veel verschillende klanten. Die afwisseling is wel leuk, maar het blijft oppervlakkig. Ik voelde me vaak een antwoordapparaat... Bij Infinea kan ik mensen echt helpen. Als een familielid belt om een overlijden te melden, dan wil je niet met de mond vol tanden zitten. Zij zijn zoekende en dan moet je niet aarzelend overkomen. Ook leuk: het uitvaartwereldje is klein. Je kent elkaar snel en goed. En er is veel te leren. Je moet er eigenlijk in zitten om te zien hoe leuk deze wereld is. Dus wie weet maak ik ooit nog de overstap naar uitvaartleider."

Dominique Besomen
Centralist (Infinea)



"Collega's zo goed mogelijk bijstaan"

Een dag uit het leven van...

"ZDG ken ik van haver tot gort, mag ik na ruim 28 jaar wel zeggen. Het bedrijf groeit nog steeds. Dat betekent: nieuwe collega's, interessante ontwikkelingen en steeds weer andere uitdagingen. Kom maar op, zeg ik dan! ZDG is een heel bijzonder bedrijf. Het werk speelt zich grotendeels achter de schermen af. Mijn collega's krijgen niet snel een dankjewel voor hun mooie werk. Juist hen zo goed mogelijk bijstaan; dat vind ik het allerleukste om te doen. Ze kunnen bij mij terecht met vragen over kosten en kwaliteitszorg. Dat zijn mijn twee expertises. En als ik iets niet weet, dan zoek ik het meteen uit. Kan niet, bestaat namelijk niet!"

Hendrien van de Geest
Administratief- en kwaliteitsmedewerker (CMO)

Infinea®

cmo

MORTUARIUMBEHEER IN DE ZORG

'Afscheid wordt niet gemakkelijker, wel draaglijker'

Verreweg de meeste postmortale zorg verlenen we aan mensen die in ziekenhuizen en zorginstellingen overlijden. Maar we zetten onze kennis en ervaring ook in na andere omstandigheden of aanleidingen. Heleen, zorgmanager bij CMO, vertelt erover.

"Naast de reguliere postmortale zorg verlenen we ook specialistische zorg. Bijvoorbeeld bij overlijdens door een ongeval, zelfdoding of misdrijf. En soms zie je ook aan het lichaam van iemand die in het ziekenhuis is overleden de heftige gevolgen van de laatste strijd; in zulke bijzondere situaties maken we een verschil. We doen dan onze uiterste best om de overledene toonbaar te maken voor bijvoorbeeld een opbaring – en gelukkig lukt dat in veel gevallen ook."

Belangrijk voor rouwverwerking

Het fysieke, visuele afscheid van een dierbare is een belangrijke fase in de rouwverwerking. "De bevestiging dat het inderdaad jôuw dierbare is, is heel belangrijk

om goed te kunnen rouwen", bevestigt Heleen. "Het maakt een afscheid niet gemakkelijker, maar wel draaglijker. Natuurlijk, ook wij ontvangen soms zwaar gehavende lichamen, bij wie de kans op een waardige opbaring klein is. Maar als het dan toch lukt: dan is de voldoening onbetaalbaar. Voor ons, maar vooral voor de nabestaanden."



"De bevestiging dat het inderdaad jôuw dierbare is, is heel belangrijk om goed te kunnen rouwen"

"Ons vak is actueler én bespreekbaarder dan ooit"

Zorg verlenen aan overledenen is prachtig

Een taboesfeer rondom zorg aan overledenen? Daarvan is allang geen sprake meer. De laatste zorg is vandaag de dag zelfs sterk verweven in onze maatschappij. Een uitstekende ontwikkeling, stelt Heleen van den Tol, zorgmanager bij CMO.

"Met CMO verlenen we primair zorg aan overledenen, maar ons werk is al geruime tijd veel breder. Laatst kregen we bijvoorbeeld de vraag of we een placenta voor genetisch onderzoek konden overbrengen naar een universitair ziekenhuis. En wat denk je van de gastlessen die we verzorgen bij onderwijs- en zorginstellingen? Of het groeiende aantal stagiairs in ziekenhuismortuaria? Ons vak is actueler én bespreekbaarder dan ooit."

Hechtere zorgketen

Natuurlijk zien ziekenhuismedewerkers patiënten liever gezond het ziekenhuis verlaten. Toch vinden ook zij dat de zorg aan overleden patiënten een onderdeel is van 'kwaliteit van zorg'. "Een geweldige ontwikkeling", oordeelt Heleen. "En tegelijk: zo hoort het ook. Zorg verlenen aan overledenen is prachtig. Dat onze partners dat inzien, maakt ons werk alleen maar mooier. Het maakt de zorgketen hechter."



Danny van Rosmalen

Functie: algemeen directeur

Leeftijd: 35 jaar

Woonsituatie: samenwonend met Nedzad

Koffie/thee: thee

Je herkent me aan: "Ik schijn nogal vaak 'Ja, eens' te zeggen."

Danny van Rosmalen

We kennen Danny van Rosmalen sinds kort als de directeur van ZDG. Maar wie is hij eigenlijk? Hoe denkt hij? En waar reist hij het liefste naartoe? Om hem beter te leren kennen, legden we hem enkele keuzes voor.

Spontaan dingen oppakken of berekenend te werk gaan?

"Ik ben eerder berekenend dan spontaan. Ik hou van zekerheid in plannen, meetbare gegevens, orde en overzicht."

"Door te delegeren, geef je anderen het **vertrouwen** dat ze verdienen"

Delegeren of micro-managen?

"Delegeren is voor mij een belangrijk leerpunt. Ik werk eraan, maar heb soms nog moeite met loslaten. Aan de andere kant: ik kan het niet alleen. En door te delegeren, geef je anderen het vertrouwen dat ze verdienen."

ZDG laten doorgroeien of het familiale karakter behouden?

"Doorgroeien. De toekomst van ieder bedrijf schuilt in ontwikkeling, terwijl klein blijven betekent dat je uiteindelijk zult moeten vechten om te overleven. Ook zie ik groei in het meer laten doorklinken van de cultuur van ADG, de eigenaar van ZDG."

Groter worden in Nederland of Europa in?

"Volle focus op Nederland! Het is belangrijk dat je snapt wat je doet en daar vervolgens héél goed in wordt. Dat kan in Nederland per definitie beter dan in Europa."

Autonome groei of overnames?

"Dat is een lastige. Ik kies toch voor overnames, omdat je daarmee nieuwe mensen met frisse ideeën binnenhaalt. Daar wordt je bedrijfscultuur in één keer rijker van."

Recordomzet of record-klanttevredenheid?

"Klanttevredenheid. Dat zorgt namelijk automatisch voor meer omzet."

Oud worden bij ZDG of op zoek naar een nieuwe uitdaging?

"Ik heb het erg naar mijn zin bij ZDG, maar ik ben pas 35. Bovendien excelleer ik als ik iets kan opbouwen; mijn kracht ligt niet in 'op de tent passen'. Ik blijf zeker nog verscheidene jaren, maar ZDG is vast niet mijn eindstation."

Uitblinken in wat je doet of nieuwe dingen leren?

"Nieuwe dingen leren. Dat is namelijk nodig om uit te blinken in wat je doet. Zo ben ik in deze functie gerold vanuit de rol van financieel directeur met een cijfermatige achtergrond. Maar gedurende mijn loopbaan heb ik me altijd breder georiënteerd. De kennis en ervaring die ik daarbij heb opgedaan, komen in deze functie natuurlijk uitstekend tot hun recht."



"Hoe **verder en onbekender** het land, hoe liever ik ernaar op reis ga"

Werk of hobby's?

"Het klinkt als een cliché, maar ik vind mijn werk dusdanig leuk dat ik daarvoor kies. Bij ZDG werken vooral mensen met de ambitie om de dingen steeds weer beter te doen; dat geeft energie! Als ik maar vaak genoeg op reis kan, want dat is mijn grootste hobby."

Reizen binnen of buiten Europa?

"Het liefst daarbuiten, bijvoorbeeld naar Zuidoost-Azië! Hoe verder en onbekender het land, hoe liever ik ernaar op reis ga. Dat opent je blik, maakt je wereld groter."

Realistisch of optimistisch?

"Mijn persoonlijkheidstype is behoorlijk blauw. Oftewel: analytisch. Toch ga ik voor optimistisch. Het helpt vaak om verder te kijken dan je geneigd bent, zelfs als je doel onhaalbaar lijkt. Daardoor ontstaat namelijk perspectief. En dat is iets wat je volgens mij altijd nodig hebt."

FIKKS EN NATIONAAL INTEGRATIE DINER

DE KRACHT VAN SAMEN:
ZO MAKEN WE DE WERELD EEN BEETJE MOOIER

ZDG kent de nodige werkbedrijven. Maar wat niet iedereen weet: ZDG is weer een werkbedrijf van de overkoepelende dienstengroep ADG. Een groep met 42.000 werknemers. Hier gebeuren mooie dingen op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen: binnen de eigen ondernemingen, maar vooral ook daarbuiten. Directeur corporate affairs Ron Steenkuijl vertelt er graag en bevlogen over.

De slogan van ADG is: Waar een wil is. Is een Wij! Dat is een afgeleide van de whitepaper die Ron begin 2018 schreef: een vlammend betoog voor burgerkracht in samenwerking met zoveel mogelijk bedrijven en waar het kan ook de overheid. Het bleef niet bij fraaie woorden op papier: ADG bood Ron de ruimte, de tijd en het budget om zijn visie te concretiseren. Inmiddels lopen er al twee landelijke projecten waaraan iedereen kan bijdragen. En een derde is in de maak.

Met elkaar aan tafel

Ron trapt af: "Voor mij waren de polariserende uitspraken van Geert Wilders over minder Marokkanen een kantelpunt. Die troffen me diep. Zeker ook omdat het een groot deel van onze medewerkers raakte." Hier moest Ron iets mee. Hij zocht naar een laagdrempelig project met een zo breed mogelijk effect. "We hebben toen onze medewerkers gevraagd of ze een gerecht uit hun land van herkomst wilden meenemen. Het idee: samen aan tafel gaan en met elkaar praten over de kracht van het verschil. Zo is het Nationaal Integratie Diner ontstaan."

Het stuk dat Ron schreef, wekte ook de nieuwsgierigheid van Mark Rutte

Het diner was een groot succes: eerst binnen schoonmaakorganisatie Asito, maar inmiddels allang daarbuiten. "We begonnen met 600 mensen aan tafel; nu zijn er 23.000 deelnemers verdeeld over honderden bedrijven", aldus Ron. En dat is precies waar hij op hoopte.

"Veel bedrijven beperken inclusiviteit tot een interne aangelegenheid. Wij wilden het breder trekken en het juist buiten de eigen organisatie brengen door burgers en bedrijven aan elkaar te koppelen."

Digitale vrijwilligers

Het stuk dat Ron schreef, wekte ook de nieuwsgierigheid van Mark Rutte. Die was zo enthousiast dat hij meewerkte aan een filmpje. Ron lacht: "Ik heb dat zonder terughoudendheid als marketingmateriaal ingezet en ben in gesprek gegaan met burgemeesters en wethouders van de grote steden."

Mijn vraag: wat is jullie grootste sociaal-maatschappelijke uitdaging waar wij met z'n allen een bijdrage aan kunnen leveren? Dat bleek armoedebestrijding te zijn." Vele gesprekken met deskundigen volgden.

Maar Ron zat ook aan tafel met koningin Maxima, die graag de versnippering binnen schuldhulp opgelost zag. En met Jeroen Dijsselbloem, die zich meteen aanmeldde als ambassadeur. "Duidelijk werd dat er nog geen digitale vrijwilligers waren om mensen met geldzorgen te ondersteunen. En zo ontwikkelden we uiteindelijk de FiKks-app die na de lancering meer dan duizend digitale vrijwilligers opleverde."

Einde nog niet in zicht

En die versnippering? Een tour langs bankdirecteuren leverde een miljoen op. En zie daar: de geboorte van de Nederlandse Schuldhulproute. Een prachtresultaat, vindt ook Ron. "Het is het mooiste project dat ik heb mogen draaien." En het einde is nog niet in zicht: "ADG heeft besloten om iedere twee, drie jaar een project mogelijk te maken waar burgerkracht, bedrijfsleven en overheid samenkomen. Wat het precies wordt, weet ik nog niet, maar het zal in het domein van de jongerenhulpverlening zijn."

"De Nederlandse Schuldhulproute is het mooiste project dat ik heb mogen draaien"

Hier lees je er meer over:
nationaalintegratiediner.nl
nederlandseschuldhulproute.nl
wijgaanhetfikksen.nl



Repatriëring

Zéér bijzondere werkplek: het mortuarium van Schiphol

Werken op Schiphol is om meerdere redenen bijzonder. Dave Coldenhoff, manager bij MOS, komt woorden tekort als hij dat wil beschrijven. Hij noemt de locatie en het gebouw, maar vooral de vele culturen en ook de regels rond repatriëring waarmee hij en zijn collega's te maken hebben.



MOS AIRPORT
MORTUARY SERVICES
INTERNATIONAL

mortuarium
SCHIPHOL

"Ieder jaar repatriëren we honderden mensen naar en uit het buitenland", trapt Dave af. "Maar we bieden ook alle vormen van postmortale zorg. Formeel is dit weliswaar een mortuarium, maar in de praktijk is het een compleet rouwcentrum. Afscheidsruimtes, opbaarruimtes, rituele wasruimtes, verzorgingsruimtes... het is er allemaal."

Arbeidsintensief

Vanwege corona zijn er minder repatriëringen uit het buitenland. "Maar al het papierwerk maakt het wel arbeidsintensiever. De richtlijnen verschillen namelijk per land, per consulaat en zelfs per luchtvaartmaatschappij. Zo eist Suriname voor een reguliere repatriëring nu toestemming van het Hof van Justitie. Coronasterfgevallen mogen we sowieso niet terugbrengen."

Vindingrijk zijn

Het onmogelijke mogelijk maken: dat maakt het vak zo uitdagend. "Snel handelen en vindingrijk zijn, daar draait het om", aldus Dave. "Het is geweldig als het onder deze omstandigheden toch lukt om een overledene op de plaats van bestemming te krijgen. Als iets maar éignszins kan, gaan we ervoor. Al moeten we omvliegen... En als het niet kan? "Dan is een uitvaart in Nederland mogelijk. Of een langdurige bewaring in de koeling."

Geen tussenweg

Ook de vele culturen en gebruiken waar Dave en zijn collega's mee te maken krijgen, zijn een verrijking. "We werken in principe over de hele wereld. Met zo'n honderd landen werken we zelfs regelmatig samen. Ook belangrijk: we zijn er voor iedereen die ons nodig heeft, ongeacht geloofsovertuiging of afkomst. We staan voor onze missie en doen ons werk allemaal met hart en ziel. Een tussenweg bestaat hier niet."

Bijzonder gebouw op een bijzondere locatie

Ook het pand is bijzonder, vertelt Dave enthousiast. "Het is volledig cradle tot cradle gebouwd – tot de verf aan toe. Het is het duurzaamste en gezondste gebouw hier op Schiphol. Ook de locatie is uniek. We hebben – in tegenstelling tot andere luchthavenmortuaria – rechtstreeks toegang tot de vliegtuigen."

De toekomst van Mortuarium Schiphol

Stilzitten is geen optie. "Met continue veranderende regelgeving in binnen- en buitenland blijven wij onszelf verbeteren. Samen met de andere werkmaatschappijen binnen ZDG zoeken wij voortdurend naar mogelijkheden om onze diensten uit te breiden en te verbeteren. Iedereen op de wereld verdient een waardig afscheid."



"We zijn er voor iedereen die ons nodig heeft, ongeacht geloofsovertuiging of achtergrond"

“Nieuwe roeping gevonden”

Een dag uit het leven van...

“De uitvaartwereld kende ik vooral via mijn vader, die in het rouwvervoer zat. Toen mijn oma overleed, wilde ik helpen bij de verzorging; dat heb ik samen met mijn vader gedaan. Daarna heb ik ook meegeholpen nadat mijn andere oma en beide schoonouders waren overleden. Toen was het duidelijk: dit is het mooiste werk voor mij. Een overledene verzorgen, iedere keer weer bijzonder om dat te mogen doen. Vooral als je het lijden uit iemands gezicht ziet verdwijnen en er rust over de persoon komt. Hier heb ik mijn nieuwe roeping gevonden.”

Cindy Adema

Mortuarium beheerder postmortale zorg (CMO)



“Afwisseling genoeg!”

Een dag uit het leven van...

“Als marketeer ben ik verantwoordelijk voor de uitingen van alle werkmaatschappijen van ZDG. Dat zijn er negen, afwisseling genoeg dus! De afgelopen twee jaar hebben we grote stappen gezet: drie overnames, een grote verhuizing, een nieuwe huisstijl... Heel interessant om dat allemaal van dichtbij mee te maken en eraan te kunnen bijdragen. Ik krijg behoorlijk veel vrijheid en ruimte, en ik voel vertrouwen vanuit de directie. Dat is heel fijn. En de uitvaartbranche vind ik heel mooi om voor te werken. Ik had nooit gedacht in deze wereld terecht te komen, maar het is een schot in de roos!”

Melvin de Groot

Marketeer (hoofdkantoor ZDG)

ISO

certificering

VIER BELANGRIJKE ISO-CERTIFICATEN IN RECORDTIJD

Vorig jaar zomer besloot de directie van ZDG om werk te maken van uniforme kwaliteitskeurmerken voor de hele organisatie. Waar andere organisaties jaren nodig hebben, lukte het ZDG binnen enkele maanden om vier belangrijke ISO-certificaten te verkrijgen. Iets om trots op te zijn.

ZDG beschikt nu over certificaten voor kwaliteitsmanagement (ISO 9001), milieumanagement (ISO 14001), informatiebeveiliging (ISO 27001) en het aanvullende certificaat voor informatiebeveiliging in de zorg (NEN 7510). Functionaris gegevensbescherming Fokke Sijbrandij: “Hiermee laten we zien dat we onze zaakjes op orde hebben. Een onafhankelijke externe partij heeft ons hier immers voor geaudit. Dus geen ‘Wij van we-eend, adviseren we-eend’”

Professionele en betrouwbare partner

Hiermee loopt ZDG voorop. “Maar”, zegt algemeen directeur Danny van Rosmalen, “het gaat vooral om wat aan het behalen van de certificaten ten grondslag ligt. In feite hebben we hiermee extern getoetst of we het inderdaad zo goed doen als we zelf al dachten.” Fokke vat het zo samen: “Het is een bewijs dat we de goede dingen op een consequente manier doen.”

Staan voor wat je belangrijk vindt

ISO-certificeringen of soortgelijke keurmerken zijn niet verplicht. Danny: “Dat zouden ze wel moeten zijn. Het schept namelijk klantvertrouwen en houdt je als organisatie scherp.” Fokke vult aan: “Zeker omdat we steeds digitaal en in verregaande mate in ketens gaan samenwerken. Je wil dat over de gehele linie veilig met (persoons)gegevens wordt omgegaan en iedereen dezelfde aandacht voor het milieu en kwaliteit heeft.”



Nog even en dan taart

Op het moment van schrijven weten we dat de certificeringen zullen worden toegekend, maar de officiële bekrachtiging moet nog komen. Danny gunt Fokke daarbij alle eer. “Het is voornamelijk aan Fokke te danken dat dit zo snel is gegaan.” Fokke reageert bescheiden: “Er was al heel veel goed geregeld. Het was dus vooral een kwestie van goed documenteren en formaliseren.”



De toekomst van de helpende hand

GEDRAGEN DOOR SPECIALISTEN

DE NIEUWSTE TELG IN DE ZDG-FAMILIE IS DE HELPENDE HAND. DEZE ALLROUND SPECIALIST VOOR PERSONEEL IN DE UITVAARTBRANCHE IS SINDS MAART VOLWAARDIG ONDERDEEL VAN ZDG. ALGEMEEN DIRECTEUR DANNY VAN ROSMALEN IS BLIJ MET DE UITBREIDING VAN ONZE DIENSTENPORTEFEUILLE.

De core business van De Helpende Hand is het flexibel inzetten van dragers, uitvaartverzorgers, uitvaartleiders en overig uitvaartpersoneel. "We werkten al geruime tijd samen met De Helpende Hand", vertelt Danny. "Al snel raakten we onder de indruk van de professionaliteit. Bovendien hebben we een gedeelde visie op kwaliteit van dienstverlening. Een belangrijke factor, want in de uitvaartbranche draait het om mensen. Bij De Helpende Hand begrijpen ze dat als geen ander."

"Bij De Helpende Hand begrijpen ze als geen ander dat het in de uitvaartbranche om mensen draait"

Werkgebied uitbreiden

De Helpende Hand stelt gekwalificeerd personeel beschikbaar aan onder andere uitvaartondernemingen, crematoria en begraafplaatsen. Lisanne: "Wat je personeelsvraagstuk ook is, wij hebben de oplossing. Net als bij onze andere bedrijfsonderdelen hebben we ook voor De Helpende Hand de ambitie om een toonaangevende speler te worden, het liefst met een landelijke dekking. Sterker

nog: we zijn nu al druk met het uitbreiden van onze initiële focusgebieden, de Randstad en Midden- en Zuid-Nederland."

Eigen identiteit

In de voorgenomen groei zoekt De Helpende Hand de verbinding met uitzendorganisaties die onderdeel van ADG dienstengroep zijn, waar ook ZDG onder valt. "Dat betekent dat we bijvoorbeeld gebruik gaan maken van de technische knowhow en IT-platformen van deze zustermaatschappijen", aldus Danny. "Waarbij De Helpende Hand als zelfstandig onderdeel binnen ZDG blijft bestaan met een duidelijke eigen identiteit: we zijn dé specialist in het inzetten van uitvaartpersoneel."

Manager De Helpende Hand

Sinds 1 mei 2021 is Lisanne Hoogeveen aangesteld als Manager van De Helpende Hand. Na een periode van vier jaar als Innovatie Manager bij Asito, was dit een logische vervolgstap. Haar achtergrond in marketing en haar kennis en ervaring op het gebied van proces optimalisatie zal Lisanne De Helpende Hand verder brengen om de ambities waar te gaan maken.



DE HELPENDE HAND

"Wat je personeelsvraagstuk ook is, wij hebben de oplossing"

Perfectie voorbij het levenseinde

Een waardige verzorging na de dood: wat ons betreft heeft iedereen daar recht op. Via Post Mortem ondersteunen we onze opdrachtgevers bij het verlenen van zorg aan overledenen. We zijn dan ook heel blij dat Post Mortem sinds 31 maart volwaardig onderdeel is van onze organisatie. Directeur Bert Goetzee legt uit. Vier vragen, vier antwoorden.

Hoe logisch is de overname van Post Mortem door ZDG?

"Eigenlijk is het een heel vanzelfsprekende zet. Er zijn veel overeenkomsten tussen beide organisaties, vooral als het gaat om de visie op de dienstverlening, zoals het voorstellen van respect, waardigheid en perfectie in dienstverlening, en het volledig ontzorgen van onze relaties."

Post Mortem en ZDG werkten zelfs al vele jaren samen, toch?

"Klopt, de eigenaren van Post Mortem en de oprichters van ZDG vonden elkaar al vóór het ontstaan van ZDG. We hebben ZDG zelfs geholpen bij de opstart. In de jaren die volgden, zijn we altijd nauw blijven samenwerken."

Wat is er veranderd, bijvoorbeeld voor werknemers en relaties?

"Heel weinig. Alle medewerkers zijn aan boord gebleven, met behoud van hun arbeidsvoorwaarden en contracten. Voor opdrachtgevers zorgt de overname vooral voor continuïteit op de langere termijn, terwijl we wel onze unieke visie en identiteit behouden, net als onze autonome positie."

Hoe ziet de toekomst eruit?

"We bekijken rustig hoe we de samenwerking verder kunnen uitbouwen. Er liggen bijvoorbeeld mooie kansen om nog

intensiever op te trekken met de verschillende ZDG-bedrijfsonderdelen. Als we die verzilveren, profiteren onze partners daar direct van mee: samen zorgen we voor steeds professionelere zorg voor overledenen en hun nabestaanden. Voor hen doen we het allemaal."

Opdrachtgevers van Post Mortem zijn uitvaartondernemingen, ziekenhuizen en mortuaria, maar ook overheidsinstellingen, zoals politie en verzekeringsmaatschappijen. Post Mortem is gespecialiseerd in de volgende diensten en disciplines:

- Verzorgen
- Opbaren
- Overbrengen en mortuariumfunctie
- Repatriëren
- Uitvaartkisten
- Administratie
- Balsemen en thanatopraxie
- Medisch-cosmetische ingrepen
- Overlijdenslocatie reinigen



post mortem

"De overname van Post Mortem door ZDG zorgt voor continuïteit op de langere termijn"

ZDG LANCEERT DIGITAL LIFE LEGACY:

"MENSEN MOETEN ZICH REALISEREN WAT ZE
DIGITAAL NALATEN"

'IK VOEL ME NIET ZO LEKKER, IK GA EEN EINDJE WANDELEN', ZEGT DE 17-JARIGE LEON OM HALF VIJF 'S MIDDAGS TEGEN ZIJN MOEDER. EVEN LATER BLIJKEN DIT DE LAATSTE WOORDEN VAN DE ZOON VAN JANNEKE EN BERT TE ZIJN. LEON, VOLGENS ZIJN OUDERS EEN GROTE CLOWN DIE VEEL DRUKTE MET ZICH MEEBRENGT, STAPT DIE MIDDAG UIT HET LEVEN. DEPRESSIEF? DAT KUNNEN ZIJN VADER EN MOEDER ZICH NIET VOORSTELLEN. LAG HET MISSCHIEF AAN HEN? OF LEIDDE LEON DAN TOCH EEN DUBBELLEVEN?



Antwoorden op deze vragen zijn wellicht op Leons telefoon te vinden. Die heeft hij naast het spoor gelegd, bovenop zijn portemonnee. Bewust? Daar lijkt het op. Toch krijgen Janneke en Bert geen uitsluitsel, omdat de telefoon vergrendeld is met een persoonlijke code en een vingerafdruk. Leons digitale erfenis is onbereikbaar.

Start met Digital Life Legacy

Janneke, Bert en Leon zijn zeker niet de enigen in Nederland. Onderzoeksbureau Kantar deed in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken onderzoek naar het onderwerp digitaal nalatenschap. Daaruit blijkt dat vier op de tien Nederlanders zaken geformaliseerd hebben voor na hun overlijden. Maar

in zeventig procent is een online erfenis daar geen onderdeel van. "Dit is één van de redenen waarom we zijn gestart met Digital Life Legacy", aldus Sander van der Meer, die samen met zijn collega Brandon Kwey de kar trekt bij het nieuwe bedrijf. Ook maakt een forensisch stagiaire van de Universiteit van Amsterdam deel uit van het team.

"Naast alle bestanden met emotionele waarde gaat het mogelijk ook om een erfenis"



in



Sander pleit voor meer bewustwording en wettelijke regelgeving op het gebied van dierbare data. Zeker omdat we met z'n allen steeds digitaler worden. "We hebben geen fotoboek meer, zoals vroeger; alle foto's en filmpjes staan tegenwoordig op een telefoon, op een laptop of in de cloud. Daarnaast zijn cryptovaluta stevig in opkomst. Bijna een miljoen Nederlanders zijn in het bezit van bitcoins. Weet je wat één bitcoin waard is? Ten tijde van dit artikel is één bitcoin rond de vijfenveertigduizend euro waard. Naast alle bestanden met emotionele waarde, afwikkeling van zaken en de nodige abonnementen en accounts, gaat het dus mogelijk ook om een erfenis."

Vijf diensten

Digital Life Legacy gaat van start met vijf diensten. Dankzij deze onderdelen moet de online erfenis voor nabestaanden steeds vaker goed geregeld zijn. Dit zou enorm helpen bij rouwverwerking. "Educatie staat voorop, omdat mensen zich moeten realiseren wat ze digitaal nalaten", vertelt Sander. "Vanuit onze opleidingstak Docendo verzorg ik al jaren lessen aan uitvaartondernemers over dit thema. Landelijk gaan we dit nu ook vanuit Digital Life Legacy doen. Verder neemt het aantal aanvragen toe voor presentaties door specialisten op dit onderwerp. We zijn er klaar voor!"

"Ik heb jarenlang bij de forensische opsporing gewerkt"

Het toegankelijk maken van apparaten, zoals telefoons en laptops, is eveneens een belangrijke dienst. Ook daar is Sander de aangewezen man voor. "Ik heb jarenlang bij de forensische opsporing gewerkt", zegt hij. "De speciale apparatuur, die we als enige commerciële organisatie inzetten voor nabestaanden,

ken ik als geen ander. Later was ik ondernemer en pionier op het gebied van digitale nazorg, maar toen was de markt er nog niet klaar voor; op uitvaartbeurzen werd ik links en rechts voorbijgelopen. Dat zal nu niet meer gebeuren. Verder bieden we vanuit Digital Life Legacy hulp aan bij zelfdoding, bij het voorkomen van identiteitsfraude en bij het bezit vaststellen van cryptovaluta."

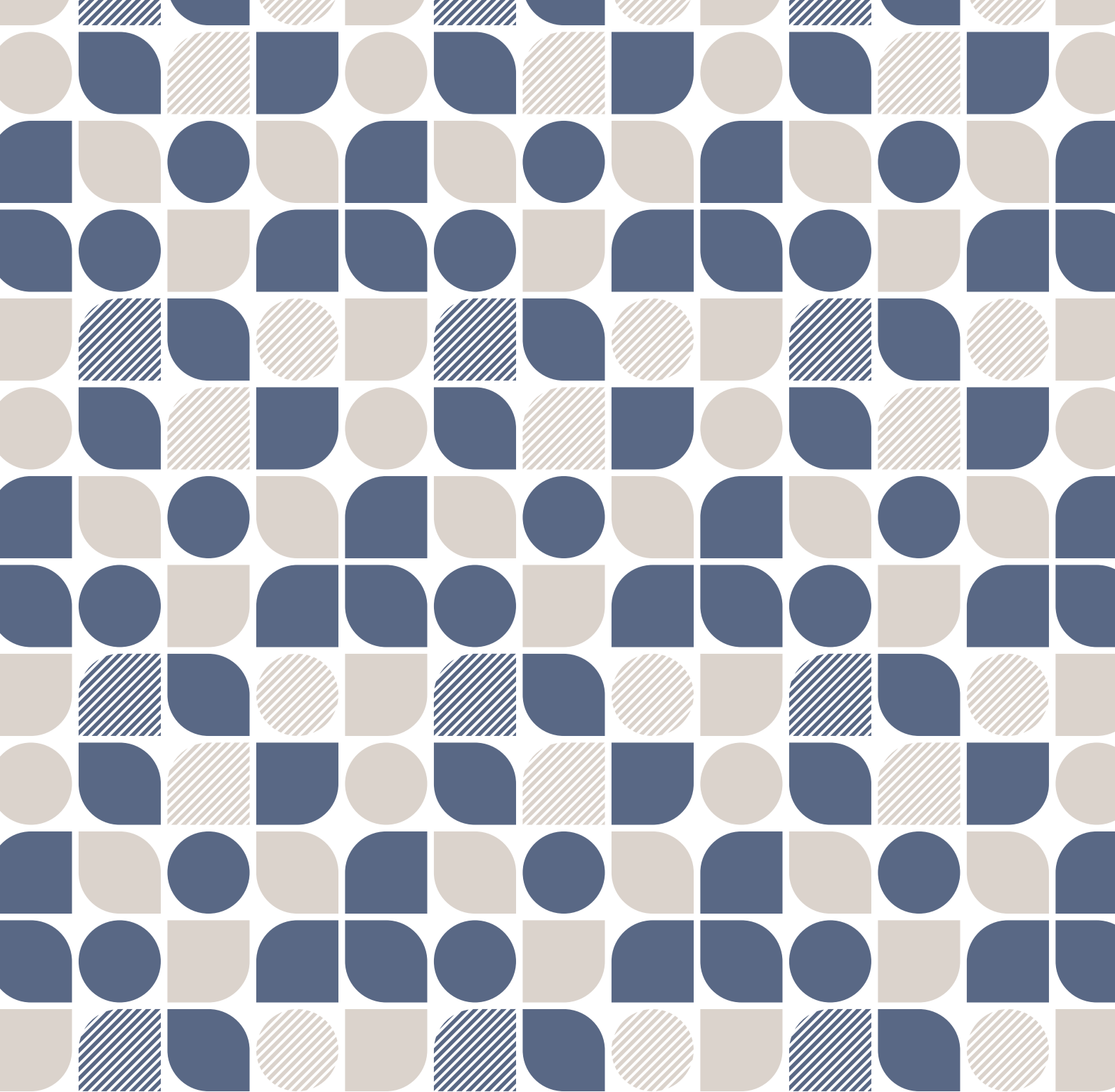
Lobby vanuit de Tweede Kamer

Dat een online erfenis steeds meer aandacht verdient, is wel duidelijk. En gelukkig krijgt het dat ook. Mede dankzij Sander, die betrokken is bij een lobby vanuit de Tweede Kamer. "In Den Haag onderstrepen ze het belang, maar willen ze wel dat de initiatieven vanuit de branche komen", aldus de Digital Life Legacy-coördinator. "Met ZDG zetten we nu dus een belangrijke stap. Hoe er in de ideale wereld met dierbare data wordt omgegaan? Daarin leggen mensen bij leven alles vast, dekken uitvaartverzekeringen bijkomende kosten én verandert de wetgeving. Er zal juridisch echt wat vastgelegd moeten worden, want de digitale nalatenschap blijft groeien."

digitallifelegacy.nl



**DIGITAL LIFE
LEGACY**



zdg

Zorg Diensten Groep B.V.

Bezoekadres
Elzenkade 1-3
3992 AD HOUTEN

Postadres
Postbus 24098
3502 MB UTRECHT
T (085) 049 70 70
E info@zdg.nl

zdg.nl