



BELEIDSNOTA 2022

Overzicht doelstellingen

Missie, visie en waarden

Missie

PONTES verzorgt afscheidsmomenten.

Visie

PONTES biedt een betaalbare en kwaliteitsvolle dienstverlening die is afgestemd op de wensen van de overledenen en de nabestaanden en waarin de beleving centraal staat.

We breiden onze dienstverlening uit en maken ze beter toegankelijk zodat we beter inspelen op de behoeften van onze klanten.

PONTES streeft naar een goede verstandhouding met klanten en partners gebaseerd op overleg en samenwerking.

Onze infrastructuur is gerenoveerd en alle bezoekers worden in een hoogwaardige, doch serene omgeving ontvangen.

Door innovatie en het maatschappelijk verantwoord inzetten van middelen is PONTES erin geslaagd om duurzaam te werken en haar ecologische voetafdruk te verkleinen.

PONTES verkeert in een financieel gezonde situatie die ruimte biedt voor investeringen.

Waarden

De waarden waar PONTES voor staat, zijn de volgende:

- Gastvrijheid: we streven ernaar om elke bezoeker zich comfortabel te laten voelen en staan voor een professioneel en hartelijk onthaal

- Klantgericht: de klant staat centraal en we werken daarom oplossingsgericht; dit doen we door ons in te leven en ons empathisch op te stellen
- Betrouwbaar: we zorgen er voor dat gemaakte afspraken nagekomen worden en we anticiperen op mogelijke wensen en behoeften van de klant/bezoeker
- Neutraliteit: onze crematoria staan open voor iedereen en we verzekeren een gelijke behandeling van iedereen
- Sereniteit: een serene omgeving is belangrijk voor een afscheid; daarom werken we professioneel en respectvol en stralen we rust uit
- Innovatief: we hebben permanent oog voor (technologische) ontwikkelingen in de uitvaartsector en staan open voor veranderingen in onze dienstverlening
- Open minded: we durven 'out of the box' te denken en laten ons eigen referentiekader los als we daarmee de verwachtingen kunnen overtreffen
- Efficiënt: we streven naar het best mogelijke resultaat met een zinvolle en duurzame inzet van middelen

Thema's en doelstellingen

1. Thema 1: klantbeleving

PONTES verzorgt afscheidsmomenten waarbij de wensen van de overledenen en de nabestaanden maximaal gerespecteerd worden opdat de verwachtingen worden overtroffen.

Doelen voor 2022:

- I. Op basis van de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties wordt een behoefteprogramma geformuleerd voor de renovatie van het crematorium van Antwerpen.
- II. In samenwerking met de stad Antwerpen wordt de haalbaarheid van de renovatie van het kasteel Schoonselhof onderzocht.
- III. PONTES haalt een kwaliteitslabel voor het crematieproces in haar drie vestigingen en zal in 2022 een onderbouwde visie op gastvrijheid, attitude en eigenaarschap implementeren in haar werking.

2. Thema 2: duurzaam ondernemen

PONTES organiseert haar dienstverlening op een duurzame en maatschappelijk verantwoorde manier zodanig dat haar ecologische voetafdruk kleiner wordt.

Doelen voor 2022:

- I. PONTES heeft voor het crematorium van Antwerpen een energiestudie laten uitvoeren die als basis zal dienen voor de toekomstige energiebehoefte van het crematorium.
- II. Enerzijds gaan we onze energiebehoeften beperken door (1) slimmer te gaan werken in het crematieproces en door (2) de gebouwen op een duurzame wijze te renoveren of te vernieuwen.

- III. Anderzijds willen we maximaal voorzien in onze eigen energieproductie, d.w.z. (3) we installeren zonnepanelen en (4) met de beschikbare restwarmte van het crematieproces gaan we elektriciteit opwekken.
- IV. De verschillende afvalstromen zijn in kaart gebracht en geoptimaliseerd, zodat er minder afval wordt geproduceerd.
- V. In het crematorium van Antwerpen worden drie ovenlijnen totaal gerenoveerd zodat ze aan de nieuwste stand van de techniek zijn aangepast.

3. Thema 3: innovatie

PONTES bouwt haar dienstverlening uit op een innovatieve manier zodat ingespeeld kan worden op de toekomstige (technologische) evoluties en de vragen uit de samenleving.

Doelen voor 2022:

- I. PONTES is voorbereid om in te stappen op een pilootproject waarbij resomatie wordt geïmplementeerd als derde vorm van lijkbezorging.
- II. PONTES onderzoekt in samenwerking met de markt met welke audio-visuele technieken wij de beleving omtrent afscheidsmomenten anders kunnen vorm geven.

4. Thema 4: sterke financiën

PONTES hanteert een weloverwogen financieel beleid zodanig dat de middelen permanent in evenwicht zijn en er voldoende ruimte is voor investeringen.

Doelen voor 2022:

- I. PONTES verhoogt de crematiegraad in haar crematoria en versterkt daarmee de financiële basis van haar werking.
- II. De investeringsruimte is in 2022 toegenomen zodat toekomstige investeringen meer met eigen middelen kunnen worden gefinancierd.
- III. De stijgende energieprijzen hypothekeren de geleverde financiële inspanningen van de voorbije jaren waardoor PONTES inzet op een meer onafhankelijke koers op het vlak van energievoorziening.

5. Thema 5: een sterk merk

PONTES werkt actief aan een integraal beleid zodanig dat de naam een merk wordt dat gelijk staat aan kwaliteit, betrouwbaarheid en betaalbaarheid.

Doelen voor 2022:

- I. Na de vernieuwing van de huisstijl heeft PONTES een nieuwe website gelanceerd. Voor 2022 wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een PONTES-app voor de uitvaartondernemers en medewerkers.

- II. PONTES is aanwezig op verschillende sociale media waarop een actueel aanbod aan informatie beschikbaar is.

6. Thema 6: samenwerking

De provinciale benadering en organisatie van het crematoriumbeheer is - zeker in het licht van de aangekondigde liberalisering van de markt - voorbij gestreefd. Door samenwerking met de andere crematoria kan meer en een efficiëntere dienstverlening worden geboden.

- I. De Vlaamse openbare crematoria ontwikkelen een vernieuwd digitaal platform voor de reservatie van hun activiteiten.
- II. Via het VNOC (Verenigd Netwerk van Openbare Crematoria) zal PONTES deelnemen aan de debatten over de strategische richting van de uitvaartsector in het algemeen en van de openbare crematoria in het bijzonder. Met de andere crematoria wordt onderzocht met welke samenwerkingsvormen wij op de toekomstige wijziging van de marktsituatie kunnen anticiperen.
