



Uw uitvaartonderneming klaar voor de toekomst

Slimmer en dus efficiënter werken,
juist omdat u van uw vak houdt



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Melding van een overlijden	4
In gesprek met de familie	5
De begroting voor de uitvaart	7
Het afscheid regelen	9
De dag van de uitvaart	10
Na het afscheid: de nazorg	11
De financiën	12
Conclusie	13
Over Arch-IT	14

Inleiding

Elke uitvaart tot in de puntjes regelen en de nabestaanden zo goed mogelijk bijstaan. Dat is uw voornaamste drijfveer als uitvaartondernemer, daar doet u het voor. Afscheid nemen is op zich al moeilijk genoeg. Daarom zet u alles op alles, elke keer opnieuw, met veel liefde. Want een mooier vak is er niet en u haalt er veel voldoening uit.

Als toeleverancier in de uitvaartbranche merk ik vaak dat zaken als de administratie, kosten en efficiëntie u minder bezighouden, u heeft tenslotte wel iets anders aan uw hoofd. Dat is heel begrijpelijk. Toch voelt u de druk toenemen. Nu de concurrentie steeds groter wordt, gaan dingen niet meer vanzelf. En de cijfers zijn uiteraard óók van belang. Met de groei van uw bedrijf is het niet makkelijk geworden om daar zicht op te houden. U werkt veel, samen met uw medewerkers, dat is niet veranderd. Maar is uw organisatie voldoende georganiseerd om met een gerust hart de toekomst in te gaan? Kunnen dingen niet handiger en makkelijker? Waar bent u te veel tijd aan kwijt en laat u geld liggen?

In deze whitepaper lopen we samen door de stappen heen die u dagelijks neemt in uw bedrijf. We kijken waar en hoe het slimmer en dus efficiënter kan. Dat is niet alleen belangrijk om uw uitvaartonderneming gezond te houden. Er blijft zo ook meer tijd over om uw klanten de aandacht te geven waar ze zo'n behoefte aan hebben, terwijl de kans dat er iets misgaat veel kleiner is. En dat brengt ons weer terug bij het begin van dit verhaal. De reden waarom u doet wat u doet.

Wilt u meer weten of heeft u een vraag?
Neem dan gerust contact met me op.

Charles Rommelaar
Arch-IT

0527 69 99 00
charles.rommelaar@arch-it.nl



ARCH IT

Melding van een overlijden



U krijgt een melding van een overlijden binnen, meestal telefonisch. Dat kan ook 's nachts gebeuren. Toen u nog alleen werkte, was dat niet zo ingewikkeld. U schreef het op in uw notitieboek en dat was dat. Maar met het toenemend aantal mensen dat meewerkt in uw bedrijf, is dit lastiger. U moet de informatie zo snel mogelijk doorgeven aan de juiste persoon. Natuurlijk kunt u bellen, maar niet altijd midden in de nacht. En komt alles wel goed door een telefoontje?

Alles registreren in een online dossier

Het kan ook anders. Stel, u kunt een melding van een overlijden direct registreren in een online omgeving. U vult simpelweg alle nodige gegevens op een formulier op uw scherm in en maakt zo meteen een digitaal uitvaartdossier aan. In plaats van in uw hoofd zit de informatie in een goed beveiligd online dossier dat voor alle medewerkers van uw bedrijf beschikbaar is. Uiteraard alleen de

gegevens die voor hun werk nodig zijn, want u moet ook rekeninghouden met de privacy van de familie. In één moeite door koppelt u een uitvaartleider aan het dossier en plant u alvast een collega in die de eerste verzorging doet. Het systeem brengt uw medewerkers daarvan op de hoogte. U kunt met een gerust hart verder met uw eigen werk of u nog eens heerlijk omdraaien.

De pluspunten

- Melding van een overlijden direct digitaal vastleggen
- Eén veilig digitaal uitvaartdossier waar iedereen mee werkt
- Een dossier direct toewijzen aan een uitvaartleider
- Afspraken vastleggen voor een overbrenging of verzorging in de agenda's van uw medewerkers

In gesprek met de familie

Tijdens het eerste gesprek met de familie zijn er veel dingen te bespreken. Willen ze dat de overledene wordt opgebaard en zo ja, waar dan? Kiezen ze voor een crematie, een begrafenis of worden er andere keuzes gemaakt? Welke kist vinden ze mooi? Wat willen ze met bloemen? Weten ze al waar ze het afscheid het liefst laten plaatsvinden? Al dit soort details moet u met zorg vastleggen.

Ook zijn er allerlei formaliteiten te regelen. Denk aan de aangifte van overlijden of het afhandelen van een eventuele overlijdensverzekering met de akte van cessie voor de verzekeraar. Nog vaak is dat een kwestie van papieren formulieren invullen.

Daarnaast maakt u aantekeningen in uw notitieboek. Alle gegevens neemt u op een later moment over in een softwareprogramma. Een foutje bij het overtypen is echter snel gemaakt en kan pijnlijke consequenties hebben.

Samen het uitvaardossier invullen

Werkt u met een digitaal uitvaardossier, dan vult u dit samen met de familie in. De eerder gedane melding vormt daarbij de basis voor het dossier. Door alle informatie bij het gesprek meteen in het uitvaardossier te zetten, bespaart u tijd en voorkomt u vergissingen door het overnemen van gegevens.



Op basis van Word-sjablonen in uw eigen huisstijl maakt u meteen automatisch alle documenten aan die nodig zijn om de uitvaart zorgvuldig uit te voeren. Dit kunnen bijvoorbeeld besteldocumenten zijn voor uw leveranciers, een crematieformulier en ook een begroting, maar daarover later meer. Uw collega's kunnen tegelijkertijd in hetzelfde dossier al zaken noteren die ze op de achtergrond aan het voorbereiden zijn.

De traditionele pen en papier lijken u misschien persoonlijker, maar de meeste mensen zijn onder tusschen echt gewend aan de digitale wereld. Een laptop hoeft geen struikelblok meer te zijn in het geven van de juiste aandacht aan de familie. Sterker nog, deze professionele manier van werken geeft eerder vertrouwen dan dat ze weerstand oproept. Wees overigens niet bang dat een digitaal uitvaartdossier u dwingt om het gesprek in een bepaalde volgorde te voeren. Die volgorde bepaalt u zelf, het programma is daarbij ondersteunend.

De pluspunten

- Gegevens één keer vastleggen: minder werk en een kleinere kans op fouten
- Automatisch documenten aanmaken
- Een professionele manier van werken geeft vertrouwen
- U houdt zelf de regie over wat u, in welke volgorde, registreert



De begroting voor de uitvaart



Het laatste wat u wilt, is nabestaanden achteraf een onaangename financiële verrassing bezorgen rondom het afscheid van een dierbare. Daarom zet u alle kosten op een rij in een heldere begroting, zodat ze weten waar ze aan toe zijn.

Zo'n begroting opstellen kan best een puzzel zijn. Voor velen van u nog steeds een hoop gehannes in Excel, dat veel tijd kost. Want naast de kosten van uw medewerkers en uzelf heeft u met verschillende externe partijen te maken. De mensen die u inhuurt om bijvoorbeeld de verzorging of catering voor u te regelen, de leverancier van de kist, de bloemen, de rouwwagens of het drukwerk, het crematorium en ga zo maar door. Heeft een van uw medewerkers de begroting opgesteld, dan ziet u in Excel ook niet of deze is uitgedraaid en aan de familie is verstuurd. Dat zorgt voor verwarring.

Keuzes en kosten meteen vastleggen

Bij het vastleggen van de keuzes van de nabestaanden in een digitaal dossier worden de kosten automatisch in een begroting opgenomen. Zo'n begroting kunt u samen met de familie bij elkaar klikken. Dat gebeurt via een productencatalogus, ook weer in een volgorde die u zelf wenst. Die begroting zit daarna meteen in het uitvaartdossier, samen met alle andere documenten. U kunt de begroting op papier afdrukken en laten ondertekenen. Maar als de opdrachtgever ver weg woont, is een digitale handtekening wel zo makkelijk en net zo goed rechtsgeldig. Dat scheelt u tijd en reiskosten. Zit u bij de nabestaanden aan tafel, dan kunnen ze hun handtekening direct op uw laptop met touchscreen zetten.

Misverstanden voorkomen

Een duidelijke begroting is een vereiste voor het keurmerk voor de uitvaartzorg. Net zoals het verantwoordt van onvoorziene kosten, bijvoorbeeld als er niet de verwachte vijftig, maar honderdvijftig mensen op het afscheid komen. Na het ondertekenen van de begroting kunt u deze 'bevriezen', zodat er geen misverstanden zijn over wat u initieel heeft afgesproken en wat er later werd gewijzigd.

Overigens legt u met de begroting meteen de basis vast voor uw factuur. En naast de begrote kosten heeft u binnen een dossier ook meteen zicht op de echte kosten die via de financiële administratie werden toegekend aan deze uitvaart. Daarover leest u verderop meer.

De pluspunten

- Automatisch opstellen van de uitvaartbegroting
- Snelle en efficiënte digitale ondertekening
- Eenvoudige verantwoording van de kosten



Het afscheid regelen

U heeft de wensen rondom het afscheid met de nabestaanden besproken en ze zijn akkoord met uw begroting. Nu is het tijd voor het regelwerk: bijvoorbeeld alle bestellingen plaatsen, ruimtes reserveren en afspraken maken met het crematorium. In de praktijk gebeuren dit soort dingen vaak telefonisch. Dat lijkt misschien handig en snel, maar daardoor is er geen zicht op wat er precies is afgesproken, door wie van uw medewerkers en wanneer. Dit kan tot vergissingen leiden die niet meer of met veel tijd en moeite recht te zetten zijn.

Compleet digitaal dossier

Met een digitaal uitvaartdossier zijn alle afspraken vastgelegd en inzichtelijk op één plek en worden alle benodigde documenten automatisch aangemaakt. Denk aan de eerder genoemde documenten. Dit zijn gewoon Word-documenten die automatisch in uw huisstijl worden gevuld met de door u ingevoerde gegevens en die zich ook makkelijk laten aanpassen als het een keer iets anders moet. Zo'n dossier maakt u compleet door er bestanden aan toe te voegen. Denk bijvoorbeeld aan een scan van de aangifte, een afdruk van de rouwkaart of de liturgie die tijdens de uitvaartdienst wordt gebruikt.

Samen alles onder controle

En wilt u een afspraak maken, bijvoorbeeld voor een overbrenging of voor een extra verzorging van de overledene? Die afspraak staat meteen in de digitale agenda van de persoon die dit voor u doet, op zijn of haar smartphone. U kunt dit al regelen als u voor de eerste keer bij de nabestaanden aan tafel zit. Ook als u samen met collega's een afscheid regelt, is het fijn dat u samen in één dossier werkt. Bij een eventuele overdracht heeft iedere collega bovendien meteen zicht op alle afspraken.

De pluspunten

- Altijd zicht op de gemaakte afspraken en direct in de agenda van uw medewerkers
- Alle documenten aanpasbaar en in uw eigen stijl
- Complete vastlegging van alle documenten en bestanden in één omgeving
- Samenwerken met meerdere collega's in één dossier

De dag van de uitvaart

De dag van de uitvaart moet vlekkeloos verlopen. Dit betekent dat u de mensen die daarbij betrokken zijn goed moet informeren over de planning en de afspraken. Wat gebeurt er wanneer en op welke locaties? Welke muziek wordt er gespeeld? Wie zijn de sprekers en in welke volgorde spreken ze?

Zo'n draaiboek maken is best bewerkelijk als u dit soort details ergens op losse papieren of in een spreadsheet heeft staan. En ook hier geldt weer het risico dat er een foutje insluip bij het overnemen van informatie.

Met een digitaal uitvaartdossier legt u al deze zaken in één keer vast en draait u snel handige documenten uit voor de mensen 'in het veld'.

De pluspunten

- Strakke regie van de uitvaart
- Foutloze instructies
- Alle medewerkers goed op de hoogte



Na het afscheid: de nazorg

Uw werk houdt niet op als de uitvaart voorbij is. De nabestaanden willen bijvoorbeeld misschien nog dankbetuigingen versturen of een dankbetuiging doen via een advertentie in de lokale krant. Daar zit vaak enige tijd tussen, soms weken. Het kan zijn dat u op dat moment de uitvaart zelf al heeft gefactureerd. Maar u wilt dit natuurlijk wel zeker weten, zonder te hoeven zoeken in dikke mappen vol papier.

Geen losse eindjes

Met een digitaal uitvaartdossier heeft u deze informatie direct bij de hand. In het dossier vindt u ook terug wat u indertijd precies heeft afgesproken over de dankbetuigingen. Is de factuur voor de uitvaart inderdaad al de deur uit? Geen enkel probleem, want vanuit het digitale uitvaartdossier kunt u meerdere facturen aanmaken.

Zo'n factuur maken gaat trouwens heel snel. U hoeft niet meer de spreekwoordelijke schoendoos met inkoopfacturen in te duiken of gegevens uit een spreadsheet te kopiëren, want alle inkoopfacturen staan al in het systeem. U loopt deze nog even ter controle na op uw scherm en laat daarna met een druk op de knop uw factuur uit het uitvaartdossier rollen. Wilt u nog zaken handmatig aanpassen? Dat kan natuurlijk. Niet alleen uw bedrijf is gebaat bij een vlotte en zorgvuldige facturatie, ook voor de nabestaanden is het fijn dat dit goed is geregeld.

Kleine moeite, groot plezier

Een andere vorm van nazorg is dat u contact blijft houden met de nabestaanden. Hoe attent is het bijvoorbeeld om ze op de sterfdag van een overleden familielid of partner een kaartje te sturen? Leg dit vast als activiteit en het wordt opgenomen in uw agenda. Het zijn kleine dingen, die vaak veel betekenen. Met een digitaal uitvaartdossier kost het geen enkele moeite.

De pluspunten

- Meerdere facturen maken vanuit één uitvaartdossier
- Een vlotte en zorgvuldige facturatie, geen zoekwerk naar inkoopfacturen
- Eenvoudig contact met de nabestaanden onderhouden

De financiën

Dan is er nog de boekhouding, waarschijnlijk niet uw favoriete hobby. Het is elke keer weer een toer om de cijfers op een rij te krijgen, zelfs al heeft u een boekhouder aan wie u spreadsheets of archiefmappen aanlevert. En hoe houdt u tijdens de dagelijkse gang van zaken de vinger aan de pols? Vliegen de kosten niet de pan uit? En worden uw facturen wel op tijd betaald? Op korte termijn mag uw cashflow niet in gevaar komen en ook op langere termijn wilt u kunnen bijsturen om uw bedrijf financieel gezond te houden. Want hoe mooi u uw vak ook vindt, het is evengoed belangrijk dat er iets onder de streep overblijft.

Alle cijfers op een rij

Een digitaal uitvaartdossier laat zich direct aan uw financiële administratie koppelen. Daarmee wordt uw leven een stuk makkelijker. Maakt u bijvoorbeeld een factuur aan in een uitvaartdossier? Dan wordt er in uw financiële administratie helemaal automatisch een debiteur met alle bijbehorende grootboek- en journaalposten aangemaakt.

De koppeling werkt ook de andere kant op. Zo gaan de gegevens van een inkoopfactuur die in de financiële administratie zijn verwerkt linea recta naar uw uitvaartdossier. Zo heeft u daar alle informatie bij elkaar: uw begrote kosten naast uw werkelijke kosten, maar ook wat u aan uitvaarten heeft gefactureerd. U kunt inzoomen op allerlei details. Wat heeft u in een bepaalde maand gedaan? Welke kist wordt het meest gekocht? Hoeveel uitvaarten doet een medewerker? U kunt zelfs naar het resultaat per uitvaart kijken, dat hoeft u niet meer aan uw boekhouder te vragen. Daarmee heeft u belangrijke informatie in handen om uw bedrijf de toekomst in te leiden.

De pluspunten

- Automatisch gegevens uitwisselen tussen een uitvaartdossier en uw financiële administratie
- Inzicht in uw begrote kosten, werkelijke kosten en wat u heeft gefactureerd
- Alle informatie om uw bedrijf te sturen binnen handbereik

Conclusie

Een digitaal uitvaartdossier leidt u op een logische manier door alle stappen van het uitvaartproces heen – zonder dwingend te zijn. Doordat gegevens nog maar één keer worden vastgelegd, bespaart u tijd en vermindert u de kans op vervelende foutjes.

Al uw medewerkers werken samen in een veilig online dossier, waarin alles staat wat ze nodig hebben. Ze kijken naar dezelfde informatie en weten van elkaar waar ze mee bezig zijn. Terwijl ze bijvoorbeeld eenvoudig begrotingen maken, bestellingen doen en facturen aanmaken. Zo krijgen nabestaanden nog betere ondersteuning bij het afscheid van hun dierbaren.

Ook voor u als uitvaartondernemer is het belangrijk om het werk binnen uw organisatie te stroomlijnen. Alleen daarmee boekt u al winst, nog los van de cijfers. Want als u gaat groeien, komen uw nieuwe medewerkers in een gespreid bedje terecht. U kunt zich dan helemaal storten op het managen van uw bedrijf. Blijft u toch liever degene die het contact onderhoudt met de families, omdat daar uw passie ligt? In dat geval heeft u de boel pico bello in orde voor de controller die u straks in dienst neemt.



Over Arch-IT

Arch-IT BV uit Emmeloord is niet alleen gecertificeerd Visma Expert Center maar kan zich met een gerust hart ook uitvaartbranche-expert noemen. Vanaf 2006 biedt het bedrijf al slimme software-oplossingen voor de uitvaartbranche. Inmiddels is er een uitgebreide cloudoplossing beschikbaar voor kleine en grote uitvaartondernemingen.

De uitvaartbranche maakte de afgelopen jaren een aantal grote ontwikkelingen door waarbij uitvaartondernemingen gedwongen werden om hierin mee gaan. Denk maar eens aan de grote diversiteit van uitvaartwensen die nabestaanden tegenwoordig hebben. Hierdoor ontstond ook een grotere behoefte aan goede ondersteuning van verschillende processen op softwaregebied. Arch-IT beschikt over grote kennis van de uitvaartbranche en de door hen geboden oplossingen sluiten hier dan ook goed bij aan. Kijk voor meer informatie eens op nl.visma.com/specialisme/uitvaart/

Charles Rommelaar is als mede-eigenaar van Arch-IT nauw betrokken bij de ontwikkeling van uitvaartsoftware [FuneralView](#). Ook is hij gastdocent bij een uitvaartopleiding geweest. Naast dat dit erg leuk is om te doen, ontstaat er een mooie wisselwerking door de ontmoetingen met verschillende mensen uit de branche. Zo kan Charles mensen uit de uitvaartbranche echt verder helpen en inspireren anderen hem bij het bedenken en bouwen van nieuwe en nog slimmere oplossingen!

Benieuwd naar alle mogelijkheden of wilt u eens een gesprek met Charles? Kijk voor meer informatie op arch-it.nl of neem direct contact op met Charles Rommelaar op **0527 69 99 00**.

Visma Expert Center

Onze Visma Expert Centers voor Visma.net ERP zijn gecertificeerd in de inrichting en het gebruik van Visma.net ERP en helpen u op deskundige wijze bij de aanschaf en implementatie hiervan. Daarnaast denken ze graag met u mee bij automatiseringsvraagstukken en de keuze en inrichting van de software.

Doordat onze partners ook na de software-implementatie ondersteuning en advies bieden, kunnen wij onze klanten samen beter tot dienst zijn en realiseren wij een hogere klanttevredenheid!

Visma Expert Centers voor Visma.net ERP hebben meerdere volledig gecertificeerde consultants en accountmanagers op het gebied van Visma.net ERP in dienst.

[Lees meer over Visma.net ERP.](#)

