

CREMATORIA TWENTE / OOST NEDERLAND B.V.

JAARBERICHT 2011



april 2012

Crematoria Twente / Oost Nederland B.V. 2011

Jaarbericht 2011

Inhoud:	pagina:
1 Algemene gegevens	3
2 Profiel	4
3 Governance	5
4 Bedrijfsvoering	7
5 Prestaties	10
6 Verslag van de Raad van Commissarissen	15
7 Resultaat	16
8 Jaarrekening 2011	18
• Resultaat	
• Balans	
• Winst- en verliesrekening	
• Toelichting op de balans	
• Toelichting op de winst- en verliesrekening	
9 Winstbestemming	33
Accountantsverklaring	34

Bijlagen:

- 1 Overledenen en crematies in de regio
- 2 Landelijk aantal crematies gerelateerd aan aantal overledenen
- 3 Aantallen crematies van de grootste 10 crematoria
- 4 Overzicht aantal crematies sinds gereedkomen crematorium Almelo



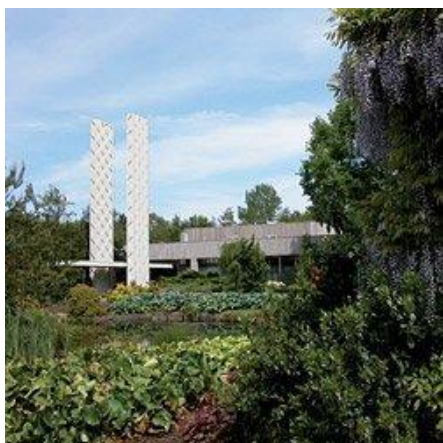
1 Algemene gegevens

Crematoria Twente/Oost Nederland B.V. (CTON) is een zelfstandige dienstverlenende organisatie, die crematies verzorgt in de regio Twente en Achterhoek, vanuit elders in Nederland en vanuit aangrenzende delen van Duitsland. De onderneming heeft vestigingen in Usselo en Almelo. In samenwerking wordt een vestiging in Oldenzaal voorbereid.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet op de lijkbezorging. Met het oog hierop is de Gemeenschappelijke Regeling Openbaar Lichaam Crematoria Twente (OLCT) opgericht. Dit is een samenwerkingsverband van de gemeenten Almelo, Berkelland, Borne, Dinkelland, Enschede, Haaksbergen, Hengelo, Hof van Twente, Losser, Oldenzaal, Tubbergen, Wierden en Winterswijk.

Het bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Openbaar Lichaam Crematoria Twente heeft besloten de activiteiten per 1 januari 2000 onder te brengen in de zelfstandige BV Crematoria Twente/Oost Nederland. Het OLCT is enig aandeelhouder.

Een Raad van Commissarissen (RvC) oefent namens de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AVA) toezicht uit en adviseert de directeur. Het bestuur en de directie van de BV is opgedragen aan een statutair directeur/bestuurder.



Usselo



Almelo

2 Profiel

Algemene gegevens van de organisatie:

Crematoria Twente / Oost Nederland B.V.
Telefoonnummer: 053 – 475 60 60
Postadres: Antwoordnummer 2382
7500 WB Enschede

Nummer Kamer van Koophandel: 08085336
e-mail: info@crematoriatwente.nl
website: www.crematoriatwente.nl

Vestigingen:

Crematorium Usselo
Usselerrietweg 40
7546 PE Enschede

Crematorium Almelo
Willem de Clercqstraat 95
7604 AR Almelo

Crematoria Twente/Oost Nederland B.V. (CTON) heeft als taak het uitvoeren van crematies conform de Wet op de lijkbezorging. Zij biedt haar dienstverlening aan aan alle inwoners in de regio Oost Nederland en werkt derhalve samen met alle uitvaartondernemers. De activiteiten van CTON bestaan uit het plannen en voorbereiden van de afscheidsplechtigheid, het ontvangen van nabestaanden en belangstellenden, het bieden van faciliteiten ten behoeve van de crematieplechtigheid, het feitelijke crematieproces, het bieden van catering, het adviseren en begeleiden van nabestaanden om een bestemming te geven aan de as van een overledene en het onderhouden van een gedenkpark.

Alle inwoners van het verzorgingsgebied vormen de belangrijkste doelgroep. De belangrijkste stakeholders van Crematoria Twente zijn de betrokken gemeenten en de uitvaartondernemingen.

CTON is lid van de Landelijke Vereniging van Crematoria (LVC). CTON participeert in de Werkgevers Vereniging Nederlandse Crematoria (WVNC), werkt samen met de Vereniging voor Uitvaartorganisaties Oost Nederland (VUON) en participeert in de Stichting Centrum voor Uitvaartinformatie (SCU).

In het crematorium in Usselo kunnen op dit moment 16 crematieplechtigheden per dag plaatsvinden. Het crematorium in Almelo kan 4 crematieplechtigheden per dag verzorgen. Daarnaast worden in beide vestigingen ook crematies zonder plechtigheid verzorgd.

Gemeten naar het aantal crematies is het crematorium in Usselo het grootste crematorium in Nederland in 2011.

3 Governance

Gemeenschappelijke Regeling Openbaar Lichaam Crematoria Twente.

Sinds 1 januari 2000 is de exploitatie van de crematoria Enschede en Almelo ondergebracht in Crematoria Twente/Oost Nederland BV. Enig aandeelhouder van de BV is de Gemeenschappelijke Regeling Openbaar Lichaam Crematoria Twente (GR OLCT), een samenwerkingsverband van 13 gemeenten in Twente en de Achterhoek. Alle deelnemende gemeenten zijn vertegenwoordigd in het algemeen bestuur van het OLCT. Het algemeen bestuur (AB) benoemt een dagelijks bestuur (DB) dat is belast met de dagelijkse gang van zaken. Het bestuur van de GR laat zich bijstaan door een ambtelijk secretaris.

Aandeelhouder

In het algemeen bestuur van het OLCT wordt het standpunt van de Gemeenschappelijke Regeling ten behoeve van de besluitvorming in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders bepaald.

De AVA benoemt een externe accountant. Het jaarbericht inclusief de jaarrekening wordt door deze externe accountant gecontroleerd.

Bij voldoende resultaat van de BV bestaat de mogelijkheid tot uitkering van dividend aan de aandeelhouder, zijnde de GR OLCT. De hoogte van de dividenduitkering wordt mede bepaald door solvabiliteit en vermogenspositie van de BV.

Op 5 mei 2011 zijn de statuten van de BV inclusief het reglement van het Bestuur en de Raad van Commissarissen aangepast ten behoeve van de hedendaagse vereisten en inzichten. Daarnaast heeft onderlinge afstemming van de documenten plaatsgevonden inclusief de relatie met het reglement van de GR OLCT.

Raad van Commissarissen

De AVA heeft het toezicht opgedragen aan een Raad van Commissarissen (RvC), bestaande uit 3 externe toezichthouders. Na het passeren van de statutenwijziging op 5 mei 2011 is een nieuw rooster van aftreden opgesteld. De zittingsduur is gewijzigd van 3 naar 4 jaar met de mogelijkheid tot herbenoeming. De samenstelling van de Raad van Commissarissen was in het verslagjaar als volgt:

Mevrouw H.G.M. Olde Loohuis-Deterink – Reutum (1954), voorzitter.

Benoemd op 14 april 2010 voor een periode van 3 jaar.

Mevrouw Olde-Loohuis heeft een politiek-bestuurlijke achtergrond en is maatschappelijk/bestuurlijk actief o.a. in de zorgsector en in de vrijwillige palliatieve zorg.

De heer drs. J. Niemans – Haaksbergen (1950)

Benoemd op 14 april 2010 voor een periode van 1 jaar en onder voorbehoud van de statutenwijziging, herbenoemd op 14 april 2011 voor een periode van 4 jaar.

De akte van statutenwijziging is op 5 mei 2011 gepasseerd, waarmee de herbenoeming een feit werd. De heer Niemans heeft een fiscaal-economische achtergrond.

De heer S. Boersma - Apeldoorn (1945)
Benoemd op 14 april 2010 voor een periode van 2 jaar.
De heer Boersma is afkomstig uit de landelijke uitvaartbranche.

De totale zittingsduur voor leden van de RvC is met ingang van 5 mei 2011 statutair vastgesteld op maximaal 8 jaar.

Statutair is verder bepaald dat bij samenstelling van de RvC gelet wordt op affiniteit, ervaring en deskundigheid op het gebied van financiële- en commerciële zaken, het uitvaartwezen en het openbaar bestuur.

Het verslag van de Raad van Commissarissen 2011 is opgenomen in dit jaarbericht op pagina 15.

De leden en de voorzitter van de RvC ontvingen in 2011 een vergoeding van respectievelijk € 4.682 en € 5.723 bruto per jaar.
Er is geen sprake van belangenverstrengeling voortvloeiende uit het lidmaatschap van de RvC in combinatie met andere activiteiten.

Bestuur, directie en management

Directeur/bestuurder:
De heer P.S.L. Molema

Management (MT):
Mevrouw T.J. van der Heide (hoofd algemene dienst en tevens adjunct directeur)
De heer A. te Kieft (financieel beleidsmedewerker/hoofd administratie)
De heer E.S.J. Vermaas (hoofd techniek, onderhoud en groen)
Mevrouw N. Hoekstein (coördinator asbestemming).

Ondernemingsraad

Hoewel daartoe geen wettelijke verplichting geldt, is er een gekozen Ondernemingsraad (OR) geïnstalleerd. Deze OR oefent de verantwoordelijkheden en bevoegdheden uit zoals bepaald in de Wet op de ondernemingsraden.

In de OR hebben zitting:
Mevrouw I. Beute (voorzitter)
Mevrouw J. Witvoet
De heer P. Hovestad

4 Bedrijfsvoering

De uitvaart van ieder uniek mens verdient aandacht, respect en tijd. De communicatie met nabestaanden en met rouwenden voor een crematie verloopt voornamelijk indirect, via uitvaartondernemingen.

Het aantal overledenen is op grond van demografische ontwikkelingen redelijk voorspelbaar. Anderzijds is het door ons niet beïnvloedbaar.

Landelijke cijfers wijzen uit dat de meerderheid van de Nederlandse overledenen op dit moment wordt gecremeerd (58%). Dit percentage zal naar verwachting oplopen richting 60%. In ons werkgebied overleden in 2011, 5131 mensen, waarvan 3077 werden gecremeerd in onze crematoria, dit is 60% van het aantal overledenen.

Hiermee zit CTON derhalve boven het landelijk gemiddelde in 2011.

Zie ook bijlage 1.

Financiën en economie:

Jaarlijks stelt de bestuurder de begroting voor het navolgende jaar vast, inclusief tarieven. Deze wordt na vaststelling goedgekeurd door de RvC.

De bestuurder brengt periodiek verslag uit aan de RvC. Ook over het verloop van de exploitatie wordt per kwartaal gerapporteerd aan de RvC.

Over elk boekjaar wordt een jaarbericht, inclusief jaarrekening samengesteld. De jaarrekening wordt gecontroleerd door een externe accountant, in opdracht van de AVA. De door bestuurder en commissarissen ondertekende jaarrekening, wordt vastgesteld door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders, die tevens decharge verleent aan bestuurder en commissarissen. CTON B.V. is vrijgesteld van vennootschapsbelasting. Het resultaat over 2011 bedraagt € 869.299.

Indien de afgesproken normen voor solvabiliteit en de vermogenspositie van de BV dat toelaten, kan uit de winst een dividend-uitkering worden gedaan aan de aandeelhouder, het Openbaar Lichaam Crematoria Twente. De Algemene vergadering van aandeelhouders besluit hiertoe naar aanleiding van een voorstel van de RvC.

Medewerkers

Op 31 december 2011 waren 37 medewerkers in dienst in 27.15 FTE (het team bestaat uit 24 dames en 13 heren).

In 2011 trad 1 medewerker in dienst en verlieten twee medewerkers de organisatie. Medewerkers worden flexibel ingezet, afhankelijk van de vraag. Waar mogelijk staat de organisatie open voor de inzet van mensen met enige afstand tot de arbeidsmarkt.

Incidenteel wordt er een beroep gedaan op uitzendkrachten. Daarnaast worden werkzaamheden gericht uitbesteed.

Interne communicatie

Er vindt een 2-maandelijks overleg plaats tussen leidinggevenden en medewerkers, er is een 2 wekelijks Managementteam (MT) overleg en een wekelijks directie overleg. Er hebben drie plenaire medewerkersbijeenkomsten plaatsgevonden om de medewerkers te betrekken bij lopende zaken en ontwikkelingen.

Medezeggenschap

De Ondernemingsraad (OR) komt 6 keer per jaar bij elkaar en heeft ook 6 keer per jaar overleg met de bestuurder (OV). Er vindt minimaal 1 maal per jaar een overleg met de Raad van Commissarissen plaats.

De OR bracht in 2011 haar jaarverslag OR uit:

- CTON heeft per 1 februari 2011 een nieuwe Arbodienstverlener; 'VerzuimReductie'. Uit de enquête die de OR onder de medewerkers heeft gehouden kwamen opmerkingen, maar geen noemenswaardige bezwaren. Dit is door de directie meegenomen in haar evaluatie.
- In 2011 zijn vacatures geplaatst voor een Management Ondersteuner en een Algemeen Assistent.
- Foodstep is als adviesbureau ingeschakeld voor het gastvrijheidsconcept; in het kader van zowel input als draagvlak, hebben diverse gesprekken en sessies plaatsgevonden met medewerkers. Onder meer is er een HACCP training gegeven.
- Er is een (prettige) branchemiddag met Uitvaartbegeleiders en sprekers gehouden.
- Er is een postcode-consumentenonderzoek gehouden om te meten hoe men het Crematorium beoordeelt.
- Er is een uitvaartleiders- en ondernemers onderzoek gehouden om te meten hoe Uitvaartbegeleiders het Crematorium beoordelen.
- Met wederzijds goedvinden is het dienstverband van twee medewerkers beeindigd.
- In het kader van het jubileumjaar zijn diverse activiteiten georganiseerd, waaronder een personeelsuitstap, een herdenkingsdienst 'afscheid gemist' en een jubileumconcert.
- Door het adviesbureau Step is een werkplekonderzoek uitgevoerd.
- Het dienstrooster 2012 voor de Algemene Dienst is goedgekeurd door de OR.

Arbeidsomstandigheden en veiligheid

Aandacht voor arbeidsomstandigheden en veiligheid zijn binnen de onderneming belangrijke onderwerpen.

Sinds 2011 werkt CTON samen met een andere Arbodienstverlener.

In 2011 is een werkplekonderzoek uitgevoerd. De medewerkers worden nauw betrokken bij de verbeter- en aandachtspunten.

Het ziekteverzuim bedroeg in 2011 gemiddeld 5.22 % . Het verzuim blijft een punt van aandacht.

In het kader van veiligheid worden medewerkers jaarlijks (bij-)geschoold tot BedrijfsHulpVerlener.

In 2010 zijn thans geldende gebruiksvergunningen voor zowel de locatie in Usselo als in Almelo afgegeven.

Kwaliteit

Crematoria Twente Oost Nederland BV is ISO-gecertificeerd. In 2011 heeft een totale vernieuwing plaatsgevonden van het kwaliteits- en managementsysteem. Procedures en werkbeschrijvingen zijn vastgelegd in het kwaliteitshandboek. Jaarlijks vindt een aantal interne audits plaats. Op basis van de uitkomsten worden verbeteringen doorgevoerd. Jaarlijks vindt eveneens een externe audit plaats in het kader van certificering. In 2010 is besloten tot het doen uitvoeren van de externe audit door een andere audit organisatie. Dit leverde verbeterpunten op op het gebied van meting van klanttevredenheid en hygiëncode. De verbeterpunten leidden in 2010 tot een goedgekeurd plan van aanpak en tot voorlopige voortzetting van de ISO-certificering. Na een tussentijdse audit, vond in oktober 2011 de externe audit plaats die heeft geleid tot het definitief (opnieuw) toekennen van het ISO certificaat.

Klachten

Sinds 2010 worden alle klachten (officieel en officieus), fouten en incidenten geregistreerd en behandeld. Het kwaliteitshandboek biedt een procedure klachtenbehandeling. Deze is in 2011 voortgezet. Een belangrijk oogmerk voor het verzamelen van klachten en opmerkingen is kwaliteitsverbetering. In 2011 zijn 34 klachten en/ of opmerkingen binnengekomen en naar tevredenheid afgehandeld. Periodiek wordt hierover gerapporteerd aan de RvC.

Algemene Voorwaarden, huisregels, overeenkomsten, etc.

CTON BV hanteert diverse juridische grondslagen voor haar activiteiten. Deze zijn vastgelegd in Algemene (leverings-)voorwaarden, huisregels ten behoeve van het verkeer met de uitvaartondernemingen en documenten ten behoeve van asbestemmingsactiviteiten.

In 2010 is gestart met het toetsen en actualiseren van al deze documenten. In 2011 is de toetsing vervolgd. Afronding van deze documenten wordt verwacht in 2012. In 2011 is het landelijk Opdrachtformulier Crematie ingevoerd. CTON hanteert dit document, zowel op papier als digitaal, via de website.

5 Prestaties

Visie, beleid en strategie

CTON BV biedt als crematoriumorganisatie in Twente en de Noord Oost Achterhoek haar activiteiten en diensten aan aan alle inwoners werkt derhalve samen met alle uitvaartondernemingen in de regio.

CTON BV heeft een ondernemingsbelang, maar ontplooit haar activiteiten vanuit het perspectief van het publiek belang. De Wet op de lijkbezorging biedt daartoe de passende wettelijke grondslag.

De organisatie heeft naam op het gebied van cremeren in Nederland en dat is mede te danken aan het steeds tijdig inspelen op ontwikkelingen. Toch blijkt het noodzakelijk om te verbeteren en te moderniseren. Om hier richting aan te geven is in 2011 een strategische verkenning uitgevoerd. Dit heeft geresulteerd in een strategie van voorkeur die in 2011 is gepresenteerd aan de aandeelhouder. Deze strategie biedt voldoende aanknopingspunten om verbeteringen door te voeren en de kwaliteit van de dienstverlening op een hoger plan te brengen. In 2011 is de grondslag gelegd voor een aantal deelplannen:

- kwaliteit;
- contact met klant en markt;
- hospitality;
- accommodatie (incl. buitenruimte, kunst en symboliek);
- communicatie;
- medewerkers en organisatie;
- juridische zaken.

Kwaliteit

De kwaliteit van de dienstverlening van CTON BV wordt in hoge mate bepaald door bejegening, gastvrijheid en service. De gemeten waardering voor de dienstverlening is goed te noemen, maar behoud van waardering vraagt in de toekomst om meer klantgerichtheid in plaats van taakgerichtheid. Meer oog voor mens en omgeving tijdens en rondom het afscheid is van fundamenteel belang.

In 2011 is gewerkt aan de visie en missie en is veel informatie verzameld als input (enquêtes, verbeter suggesties medewerkers, klachten/opmerkingen, etc.) om de omslag van aanbod- naar taakgericht te kunnen gaan maken. Dit veranderingsproces zal een geleidelijk verloop kennen, omdat de kern van dit proces verandering van menselijke gerichtheid vraagt. Daarnaast zijn concrete verbeterpunten te realiseren in meer organisatorische en materiële zin.

Oldenzaal

De definitieve afspraken om een crematieruimte in Oldenzaal te gaan realiseren en exploiteren in huidige vorm en in deze samenwerking, dateren uit 2008/2009. De voorbereidingen hiertoe kennen al een langere geschiedenis. Belangrijke overweging hierbij vormde het dichterbij brengen van de dienstverlening voor de inwoners van Noord-Oost Twente. Uiteindelijk is besloten het plan in samenwerking met In Pace/Dela (IPD) voor te bereiden en uit te voeren.

In Pace Dela realiseert een afscheidscentrum en koopt hiertoe grond van de gemeente Oldenzaal. IPD en CTON BV realiseren en exploiteren -in gelijkwaardige samenwerking- een crematieruimte ('crematorium') elders, achter op de begraafplaats aan de Schipleidelaan in Oldenzaal, los van het afscheidscentrum. Deze situering vereiste een wijziging van het bestemmingsplan. Gedurende de voorbereiding van de wijzigingsprocedure bleek de aanwezigheid van een dassenburcht, hetgeen leidde tot de noodzaak het crematiegebouw op de begraafplaats te verplaatsen.

Tegen het vastgestelde bestemmingsplan zijn bezwaarschriften ingediend bij de Raad van State.

Met het oog op beperking van aansprakelijkheden hebben IPD en CTON BV ieder een besloten vennootschap opgericht, die op haar beurt als vennoten optreden in een Vennootschap Onder Firma. Deze VOF gaat de crematieruimte realiseren en exploiteren. Er worden uitsluitend technische crematies verricht. Alle andere activiteiten (plechtigheden, horeca, etc.) worden voor rekening en verantwoording van IPD verricht in het afscheidscentrum, conform eerdere afspraken.

Na het aanpassen en tekenen van de erfpachtovereenkomst met de IPD, CTON BV en de gemeente Oldenzaal (t.b.v. de ondergrond van het crematiegebouw, inclusief de aanleg van infrastructuur) zal het privaatrechtelijke deel van de voorbereiding Oldenzaal zijn voltooid. De gemeente Oldenzaal heeft daarnaast, ongeacht deze gezamenlijke voorbereidingen en gemeenschappelijkheid in denken, een eigen publiekrechtelijke verantwoordelijkheid. Het gaat dan in het bijzonder om herziening van het bestemmingsplan en het verlenen van vergunningen. Naar verwachting zal de crematieruimte in de loop van 2012-2013 gerealiseerd en in gebruik genomen worden.

Crematies en asbestemming

- Het aantal overledenen in Nederland in het jaar 2011 bedroeg 135.516.
- Van het aantal overledenen zijn 79.182 mensen (58%) gecremeerd in 70 verschillende crematoria.
- In het verzorgingsgebied bedroeg het aantal overledenen 5131.
- 60 % van de overledenen in het verzorgingsgebied is door CTON B.V. gecremeerd. Daarmee is het gemiddeld aantal crematies in percentage - in het verzorgingsgebied - hoger dan het landelijk gemiddelde.
- CTON heeft uit andere delen van Nederland en het buitenland 347 crematies verricht.
- In totaal gaat het om 2768 crematies in Usselo en 656 in Almelo in 2011.
- In totaal werden 3424 crematies uitgevoerd (het hoogste aantal uit de geschiedenis van CTON).

- Het totale aantal bezoekers – in Usselo en Almelo samen – bedraagt in 2011 bijna 215.000 mensen. Het gemiddeld aantal bezoekers per plechtigheid is hiermee 67 personen.
- 36 % van het totaal aantal crematies vindt in besloten kring plaats.
- Het aantal plechtigheden zonder catering bedraagt 17 %.
- In Usselo staan meerdere koffiekamers en aula's ter beschikking. Men kiest bij voorkeur voor de combinatie van aula West en koffiekamer 2.

Rechthebbende nabestaanden kunnen – na de wettelijke termijn van 30 dagen - beschikken over de as van een overledene. Ze kunnen de as persoonlijk ophalen en een bestemming geven aan eigen wens en idee. Er zijn vele mogelijkheden, waarover nabestaanden kunnen worden geadviseerd wanneer zij dat wensen. Ook kan begeleiding worden gegeven bij het ten uitvoer brengen van de bestemming van de as. Van ongeveer 60 % van de overledenen wordt de as verstrooid op een van de strooivelden van het crematorium.

Bij het crematorium in Almelo is in 2011 het gedenkpark uitgebreid. Er is een nieuw veld gerealiseerd waar gedenkmmonumenten (ook speciaal voor kinderen) kunnen worden geplaatst. Tevens is er, net als in Usselo, een vlinderboom geplaatst. Hierin kan ter nagedachtenis aan een overleden of levenloos geboren kindje een vlinder worden gehangen met de naam en/of een afbeelding van het kindje.



Asbestemming is nauw verbonden met cremeren. Op dit terrein liggen kansen nabestaanden te adviseren over de mogelijkheden, de producten en diensten. In 2012 worden de medewerkers/adviseurs Asbestemming beter toegerust en zullen een aantal andere randvoorwaarden verbeterd worden, zoals ruimtes en assortiment en het beter benutten van de automatisering.



Globale bestemming van de as van overledenen (in aantallen) in 2011:

Overhandiging aan rechthebbende:	1300
Overhandiging via uitvaartondernemers:	200
Verstrooiing in aanwezigheid van familie:	450
Verstrooiing zonder familie:	1050
Bijgezet in aanwezigheid van familie:	125
Bijgezet zonder familie:	0
Verstrooiing lucht (vanuit vliegtuig):	5
Verstrooiing zee (vanaf schip):	15
'Geen gehoor' (geen contact, verstrooid door crematorium na 6 mnd):	300
In beheer (algemene nis) > 30 dgn < 6 mnd (overlopend 2010-2012) :	600

Accommodatie

De (grote) aula Zuid in Usselo is in 2010 in oorspronkelijke staat hersteld. Het aantal plechtigheden hier is sindsdien weer toegenomen.

Zowel in Almelo als in Usselo zijn de audiovisuele hulpmiddelen ter ondersteuning van plechtigheden gemoderniseerd en uitgebreid. Het volgen van plechtigheden op afstand via internet behoort al enkele jaren tot de mogelijkheden.

De onderhoudsplanning is in 2011 geactualiseerd en wordt verder opgevolgd. In Almelo is de capaciteit van de sanitaire voorzieningen vernieuwd en verdubbeld. De luchtbehandelingsinstallaties in Usselo en Almelo zijn grotendeels vernieuwd, evenals de verwarmingsinstallatie. Ook zijn in Usselo de servers vernieuwd en is een start gemaakt met de vernieuwing van de muziekkamer. Deze wordt in 2012 zowel in Usselo als Almelo afgerond. In 2011 is ruim 3 hectare belendende landbouwgrond aangekocht.

Duurzaamheid, veiligheid en milieu***Duurzaamheid***

Sinds 2010 wordt het gasverbruik systematisch gemonitord. Daarnaast wordt informatie verkregen uit de software van de oven- en filterinstallatie. Door deze gegevens te combineren, is in het crematieproces een reductie bewerkstelligd van het gasverbruik met 10%. Uit de monitoring is af te lezen wat het verbruik per activiteit is.

Veiligheid

Medewerkers worden jaarlijks bijgeschoold tot BHV'er. In 2011 heeft daarnaast een werkplekonderzoek plaatsgevonden.

Apparatuur wordt jaarlijks onderhouden en gekeurd.

Medewerkers die de crematie oven / filterinstallatie bedienen worden geschoold en getraind t.b.v. calamiteiten.

Milieu

De terreinen van Usselo en Almelo zijn opengesteld om de leefomstandigheden voor vogels, insecten, bloemen en planten te verbeteren. Daartoe is samenwerking met de Vogelwerkgroep Twente gezocht en worden de benodigde maatregelen getroffen.

Plichtigheid in de openlucht

Het crematorium in Usselo biedt faciliteiten om bijzondere plechtigheden in de open lucht mogelijk te maken. In 2011 zijn hier 10 plechtigheden naar tevredenheid gehouden. Deze plechtigheden vinden plaats met gelijktijdige reservering van aularuimte om de risico's van slecht weer in te dammen.

Externe communicatie en contact Klant/ Markt

In 2011 zijn de aangehaalde banden met uitvaartondernemingen verder versterkt door o.a. een branchemiddag en bijeenkomsten met uitvaartleiders en uitvaartondernemers uit de regio. Uitvaartondernemers- en leiders worden op de hoogte gehouden van activiteiten en/of wijzigingen.

De wens om meer systematisch de meningen en suggesties van zowel uitvaartondernemers- en leiders als consumenten te inventariseren is nuttig en draagt bij aan verbetering van de kwaliteit. Om de kwaliteit verder te optimaliseren is in 2011 een postcode onderzoek gehouden onder consumenten en een onderzoek onder uitvaartleiders- en ondernemers.

Om crematieplechtigheden inhoud te kunnen geven, passend bij de vraag van nabestaanden, is ook direct contact met de andere actoren (pastores, ritueelbegeleiders, leveranciers) in ons werkgebied van grote betekenis.

In het jaar 2011 hebben excursies plaatsgevonden in de crematoria voor verschillende doelgroepen. Er zijn rondleidingen geweest voor; scholen, kerken, vrijwilligersorganisaties en belangstellenden (ook uit Duitsland). Ook zijn alle gemeenteraden uitgenodigd voor een werkbezoek. Informatievoorziening voorziet nog altijd in een grote behoefte.

In het kader van het jubileum hebben extra activiteiten richting onze klanten plaatsgevonden. Op 2 november is een jubileumconcert aangeboden in het Muziekcentrum Enschede aan alle inwoners van het verzorgingsgebied.

Daarnaast heeft een Open Dag in Usselo plaatsgevonden.

Ook is er een speciale bijeenkomst 'Afscheid gemist' georganiseerd op 13 november en een herdenkingsbijeenkomst op 28 december in Almelo.

6. Verslag van de Raad van Commissarissen over 2011

In het verslagjaar bestond de Raad van Commissarissen uit de volgende personen:

- Mw. H.G.M. Olde Loohuis – Deterink, voorzitter
- Dhr. S. Boersma, lid
- Dhr. drs. J. Niemans, lid

Allen zijn benoemd per 14 april 2010. Voor personalia, rooster van aftreden en beloningen wordt verwezen naar pagina 5 en 6 van dit jaarbericht.

In 2011 werden 9 vergaderingen gehouden, waarvan 8 in het bijzijn van de bestuurder. Ook was een vergadering met de Ondernemingsraad gepland. Op verzoek van de OR is deze vergadering verschoven naar januari 2012.

Op verzoek van het bestuur van de aandeelhouder was de raad aanwezig bij de vergaderingen van het Algemeen Bestuur van het Openbaar Lichaam Crematoria Twente.

Voorts is in 2011 twee maal een Algemene Vergadering van Aandeelhouders gehouden, te weten op 20 april en 12 december 2011.

De raad nam de volgende besluiten:

1. Vaststelling van de begroting 2012.
2. Afronding van de arbeidsvoorwaarden van de bestuurder.
3. Goedkeuring besluit bestuurder tot aankoop van ca. 3.5 ha cultuurgrond grenzende aan de eigen percelen te Usselo.

De raad nam kennis van:

- De hoofdlijnen van het strategisch beleid, financiële kwartaalrapportages alsmede de daarmee gepaard gaande algemene en financiële risico's en de beheers- en controlesystemen van de vennootschap.
- Informatie over het aantal crematies en Almelo en Usselo, verzuim, klachten, landelijke crematiecijfers, e.d.
- De concept jaarrekening 2010.
- (concept) Strategische verkenning inzake toekomst CTON.

De raad was betrokken bij de selectie van een nieuwe accountant. Op 12 december 2011 heeft de raad de Algemene vergadering van Aandeelhouders voorgesteld Ernst & Young Accountants met ingang van 1 januari 2012 te benoemen tot accountant voor een periode van 3 jaar.

De raad heeft zijn eigen functioneren, alsmede het functioneren van de individuele leden geëvalueerd. Voorts is de tijd genomen het functioneren van de bestuurder te evalueren. De conclusies zijn met elkaar gedeeld.

Tot slot is de raad opgetreden als adviseur van de bestuurder.

Enschede, februari 2012.

H.G.M. Olde Loohuis

S. Boersma

J. Niemans

7 Resultaat

Het gerealiseerde resultaat overtreft het begrote resultaat.

De geraamde winst voor 2011 was € 829.486. De gerealiseerde winst over 2011 bedraagt € 869.299. Het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening bedraagt € 869.473.

Het verschil tussen de raming en de werkelijke winst wordt voor een deel veroorzaakt doordat het werkelijke aantal crematies hoger is dan het geraamde aantal: werkelijk 3424, geraamd 3180. In 2010 was het werkelijke aantal crematies 3230.

De vraag naar onze cateringfaciliteiten is in beweging.

We zien een tendens dat er meer in besloten kring (en kleinere groepen) afscheid wordt genomen en een toename van het aantal gezelschappen dat geen gebruik maakt van onze koffiekamers, met als gevolg een daling van de omzet op dit gebied. Ook zien we een achterblijvende verkoop bij de afdeling asbestemming. Door aandacht voor de wensen en behoeften van de klant probeert CTON het hierin verandering aan te brengen.

Ondanks een lagere personele formatie op de balansdatum zijn de salariskosten gestegen ten opzichte van 2010. Vergelijking met 2010 geeft echter een niet-representatief beeld. Dat komt door ontwikkeling van de salarissen, ontwikkelingen in het personeelsbestand die niet direct uit de stand per 31 december blijken en door enkele incidentele, kostenverlagende posten in 2010. In vergelijking met de begroting 2011 zijn de salariskosten lager.

De stijging van de overige bedrijfskosten wordt veroorzaakt door hogere advieskosten ter zake van strategieonderzoek, indicatieve waardebeoordeling, hospitality, dienstwoning, communicatie, juridische update van documenten, fiscaliteit, update van het onderhoudsplan/ hogere dotatie in de onderhoudsvoorziening en door kosten samenhangend met het 40-jarig jubileum.

Het verschil met het resultaat over 2010 wordt in het financiële verslag verklaard.

De omzet bedraagt in 2011 € 4.719.682.

Ca. 67 % daarvan komt voort uit het aulagebruik en het feitelijke crematieproces.

Ca. 21 % van de omzet wordt gerealiseerd in de koffiekamers en ca. 12% van de omzet komt voort uit de activiteiten van de afdeling asbestemming.

Het omzetcijfer wordt in belangrijke mate bepaald door het aantal crematies.

Het landelijke crematiepercentage bedraagt 58%.

Het aantal gecremeerde overledenen ten opzichte van het totaal aantal overleden ingezetenen in de deelnemende gemeenten van de aandeelhouder van de BV bedraagt 60%

De bijlagen 1 tot en met 4 geven een nadere specificatie met betrekking tot crematieaantallen en aantallen overledenen.

Het winstpercentage ten opzichte van de omzet bedraagt ca 18%.

Het winstpercentage ten opzichte van het eigen vermogen (exclusief de onverdeelde winst) bedraagt ca. 27%.

Ten aanzien van de risico's kan worden gesteld dat zowel voor gebouwen, de installaties als voor het personeel voldoende dekking is: alle vergunningen zijn verleend en actueel, de gebouwen, inventaris en installaties zijn voldoende verzekerd, voor het personeel worden de noodzakelijke premies afgedragen en voor toekomstige personele verplichtingen zijn voorzieningen opgebouwd. Voor contractuele verplichtingen betreffende een aanvulling op de FPU uitkering van medewerkers die met vervroegd pensioen zijn gegaan bestaat eveneens een toereikende voorziening. Er is een banklimiet van € 100.000. Hiervoor zijn geen zekerheden gesteld.

