

Crematorium Zoomstede optimaliseert serviceverlening met camera's

Als onderdeel van een groot vernieuwbouwproject zijn er bij het crematorium Zoomstede in Bergen op Zoom zo'n vijftig IP-camera's geïnstalleerd. Die worden deels voor beveiliging gebruikt, maar in belangrijkere mate ook om op een discrete wijze 'just-in-time' alle benodigde service te leveren en waar mogelijk te verbeteren.

Crematorium Zoomstede is na het leggen van de eerste steen in 1989 sterk gegroeid. Om aan het nog steeds toenemend aantal crematies en uitbreiding van de wensen van nabestaanden tegemoet te komen, is het

complex in 2011 uitgebreid en gemoderniseerd. Er vinden in Zoomstede jaarlijks gemiddeld zo'n 1.400 crematies plaats. In de moderne en stijlvolle aula met omliggende ontvangstruimtes kunnen tot 1.000 bezoekers tegelijkertijd

een crematiedienst volgen. Als onderdeel van de modernisering zijn er ook rond de vijftig hogeresolutie IP-camera's geïnstalleerd, die voor de meest uiteenlopende toepassingen worden gebruikt. "Onze buitencamera's



worden primair ingezet voor toegangscontrole en terreinbewaking”, vertelt Fred Oostrum, directeur van Crematorium Zoomstede. “Het crematorium en de bijbehorende begraafplaatsen liggen namelijk aan de rand van een bosgebied. Cameratoezicht werkt daar preventief - voorkomt diefstal en vernieling. Verder houden wij via deze camera’s ook in de gaten of de rijroute voor de rouwstoet niet wordt geblokkeerd door een verkeerd geparkeerde auto of ander obstakel. Daarmee komen wij bij het belangrijkste toepassingsgebied van de camera’s, namelijk ondersteuning van het personeel om zo goed mogelijke service te kunnen bieden”.

Just-in-time serviceverlening

In een crematorium is het belangrijk dat het aanwezige personeel zo discreet mogelijk op het juiste moment de afgesproken services levert en zo onopvallend mogelijk toch aanwezig is. Dan kunnen de nabestaanden en hun gasten in alle rust met elkaar hun verlies verwerken en bijpraten. “Via de Mobotix-camera’s zien wij iedereen aankomen en na afloop van de crematie ook weer vertrekken”, licht Oostrum toe. “Daardoor kunnen onze mensen

hen op het juiste moment verwelkomen en gedag zeggen zonder ijsberend bij de deuren te hoeven wachten. Door er bijvoorbeeld op te letten wanneer de eerste gasten na een dienst vanuit de aula richting de ontvangstruimtes lopen, kan de catering ook op het juiste moment de koffie inschenken. Door op dat

Belangrijkste toepassingsgebied is de ondersteuning van het personeel.

soort details te letten, kun je op servicegebied nog verschil maken. Wij nemen ook alle crematiediensten in hoge resolutie op via de IP-camera’s, zodat de nabestaanden die opname op DVD kunnen meekrijgen. Die beelden bewaren wij twee weken, omdat er geregeld achteraf om wordt gevraagd. Een andere toepassing is het bekijken van de beelden bij een opmerking of tip over onze service, of een begrafenisondernemer die wil weten waar de eigen serviceverlening te verbeteren is. Verder gebruiken wij de camerabeelden ook om te kunnen beoordelen of er door iedereen op correcte wijze wordt

gehandeld tijdens de BHV-training en oefeningen.”

Flexibel schaalbare oplossing

Bij crematorium Zoomstede worden al veel langer camera’s gebruikt, alleen betrof dat tot voor kort een traditionele oplossing met analoge camera’s. Gezien een aantal nieuwe wensen heeft leverancier Cor van Raay Elektrotechniek bij het laatste vernieuwingsproject de IP-camera’s van Mobotix voorgesteld. “Die kenden we niet, maar de hoge beeldkwaliteit en flexibele uitbreidingsmogelijkheden waren aanlokkelijk”, aldus Oostrum. “Het oude systeem was namelijk gebaseerd op modules van acht, zodat er voor elke negende camera telkens een behoorlijke extra investering nodig was in de vorm van een knooppunt. Nu functioneert elke camera zowel autonoom als in combinatie met andere camera’s in het netwerk. Daardoor kunnen wij flexibeler nieuwe camera’s inzetten, of van locatie veranderen. Met de bijgeleverde Mx ControlCenter managementsoftware kunnen we bovendien snel een snapshot maken uit de beeldopnames en inzoomen op de opgeslagen beelden.” ■

