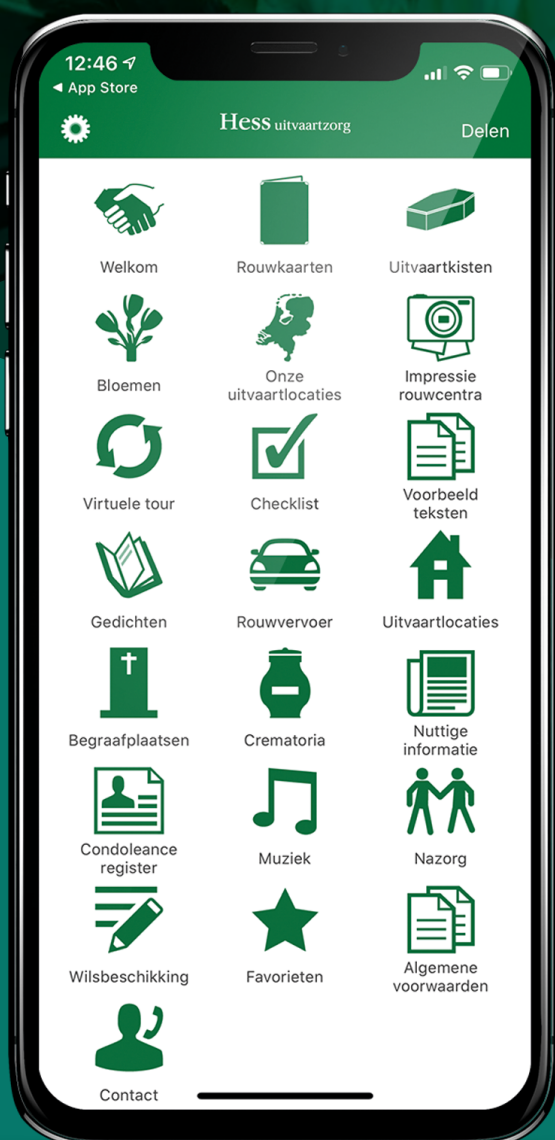


UITGELICHT. HESS UITVAARTZORG



HESS UITVAARTZORG

In deze editie van uitgelicht staat Hess Uitvaartzorg centraal. Denis van Leeuwen, een van de werknemers van Hess Uitvaartzorg deelt graag hun ervaringen en reacties. In dit artikel lees je deze ervaringen met en reacties over hun app en online condoleanceregister.

Een aantal jaar geleden nam de uitvaartonderneming contact op met Aggeloo. Zij hadden interesse in het online condoleanceregister. Na een positief gesprek met de contactpersoon van Aggeloo wisten zij het zeker. Zij wilden gebruik gaan maken van het online condoleanceregister op hun website. Later kwam daarbij de behoefte voor een eigen app.

“Samen met de contactpersoon hebben wij de app besproken. Aan de hand van dat gesprek heeft hij een gepersonaliseerde opzet gemaakt. Deze app hebben we vervolgens samen gevuld. Het proces verliep heel soepel”.



De Hess Uitvaartzorg app

Hess maakt nu al een lange tijd gebruik van een eigen app. Meneer van Leeuwen geeft aan dat het hebben van deze app meerdere voordelen met zich meebrengt voor zowel tijdens als na een gesprek met de mensen bijvoorbeeld als zij thuis zijn en alles nog een keer door willen kijken.

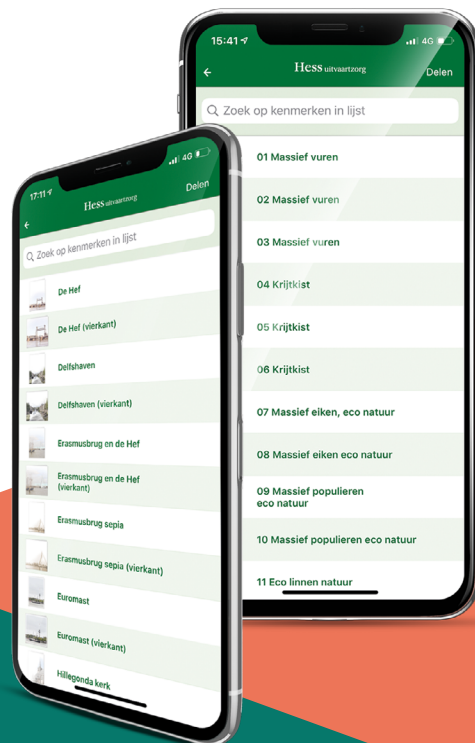
“Tijdens het regelen van een uitvaart is het een heel handig hulpmiddel om te laten zien wat de collectie is, bijvoorbeeld de bloemen en kisten.” Ook geeft hij aan dat het uitvaartcentrum zo laat zien dat zij met de tijd meegaan. Je kunt via een iPad of ander device je gehele collectie laten zien maar je kunt mensen ook zelf laten kijken via hun eigen telefoon. “Tijdens het gesprek wordt de iPad aan de mensen overhandigd zodat zij zelf kunnen kijken en er wordt verteld dat zij de app kunnen downloaden zodat zij later op hun eigen tempo nog kunnen kijken wat ze precies allemaal willen. Op het moment dat het gesprek gevoerd wordt, krijgen mensen veel vragen waar ze over na moeten denken, zoals: Wat voor kaarten wil je? Wat voor kist neem je? Welke bloemen wil je? En voor de mensen is het prettig als ze dit op hun gemakkelijk nog door kunnen kijken”.

Het online condoleanceregister

Van Leeuwen geeft aan dat er in het begin nog wat moeite was met het online register, het was voor de medewerkers moeilijk om op de mensen over te brengen wat het precies was. Om dit duidelijk te krijgen heeft hij een folder gemaakt waarin stapsgewijs staat wat het online condoleanceregister precies is.

“Er wordt veel gebruik gemaakt van het online condoleanceregister en veel klanten zijn ook enthousiast als ze erover horen. Natuurlijk heb je mensen die zeggen dat ze het niks vinden en niks hebben met het ‘digitale’. Toch merk je dat als we hen vertellen dat het niet alleen om hen gaat, maar dat de mensen die ze willen benaderen misschien wel ‘digitaal’ zijn en dat ze de berichten later ook van ons op papier krijgen dat ze toch enthousiast zijn over de ontvangen berichtjes.”

Ook merkt van Leeuwen dat de ingevulde condoleanceregisters online vaak persoonlijker zijn door de ruimte die ze daar hebben om een stuk te plaatsen en de mogelijkheid om er een foto bij te sturen.



“Jullie hebben alles verbeterd en komen elke keer met vernieuwingen, ik laat me in de toekomst graag verrassen met wat er nog meer mogelijk gaat zijn.”