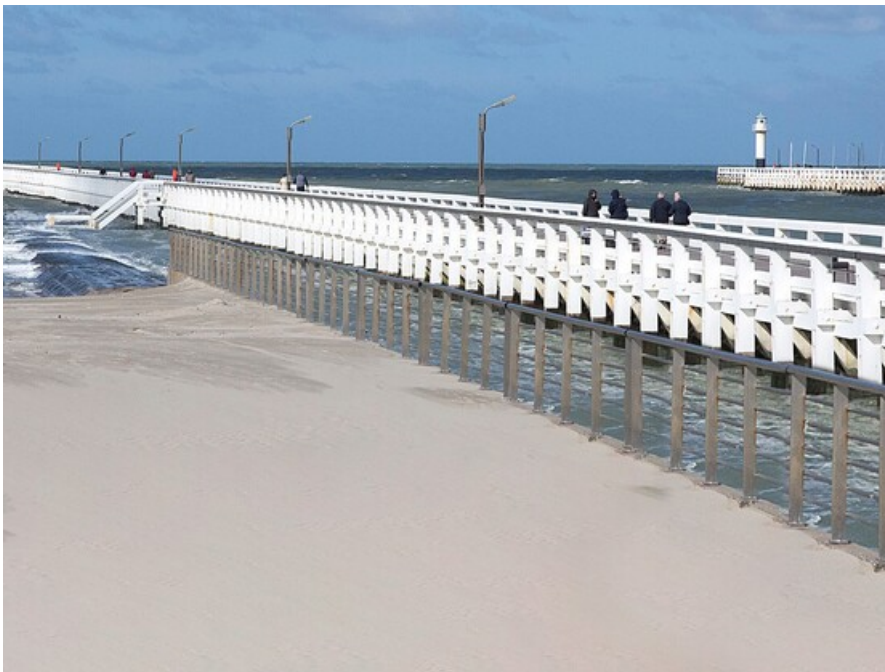




Hilde Vanelverdinghe - Dienst Burgerzaken



Hilde Vanelverdinghe werd recent 50 en is al 14 jaar het warme gezicht achter het loket bij de Dienst Burgerzaken van onze Stad. Ze woont in Nieuwpoort met haar man Danny en hun drie dochters Evy, Yasmin en Nina. Naast haar job vindt Hilde rust in puzzelen, haken of een fietstochtje bij mooi weer. In haar job komen vreugde en verdriet vaak samen en precies dat maakt het voor Hilde zo waardevol. We spraken met haar over hoe zij, hetzij op de achtergrond, een stukje van iemands levensverhaal mee helpt schrijven.

Je werkt al jaren op de dienst Burgerzaken. Wat houdt jouw functie precies in?

Mijn werk is heel veelzijdig. Zo ben ik verantwoordelijk voor het verwerken van adresveranderingen en zorg ik ervoor dat de binnenkomende post bij de juiste collega's terechtkomt. Daarnaast sta ik regelmatig aan het loket, waar ik inwoners help met allerlei vragen. Een bijzonder en gevoelig deel van mijn job is het opvolgen van concessieaanvragen en -verlengingen voor de begraafplaatsen in Nieuwpoort.

Wat maakt jouw job boeiend ?

Toen ik de vacature destijds zag verschijnen, sprak de functie me meteen aan. En dat gevoel is nooit verdwenen. De job is heel gevarieerd en ik leer voortdurend bij, dat houdt het voor mij interessant.

Veel mensen denken bij administratie aan papierwerk, maar in jouw job komt ook emotie kijken. Klopt dat beeld?

Absoluut. Denk maar aan mensen die een concessieverlenging komen aanvragen na het overlijden van een dierbare. Of net het omgekeerde: mensen die langskomen voor de erkenning van een kindje. Dat zijn emotioneel geladen momenten, waar wij op een warme manier mee omgaan.

Elke concessie heeft een bepaalde termijn. Hoe verloopt dat proces en waarom is het belangrijk dat mensen daar tijdig op letten?

Een grafconcessie is altijd verbonden aan een bepaalde looptijd. Zodra die termijn bijna verstreken is, proberen we nabestaanden daar tijdig van op de hoogte te brengen. Op de begraafplaats zelf hangen we een overzichtslijst uit van graven waarvan de concessie bijna afloopt. Via een QR-code kunnen mensen makkelijk doorklikken naar het digitale aanvraagformulier.

Daarnaast kan men zelf info opzoeken via www.grafzoeken.eu of langskomen in het Stadhuis met eventuele vragen. Wie een concessie wil verlengen, kan dat snel en eenvoudig aanvragen via een formulier op www.nieuwpoort.be.

Het is belangrijk om hier op tijd bij stil te staan, zodat er bewust gekozen kan worden of een graf al dan niet behouden blijft. Het gaat tenslotte over dierbare herinneringen en daar willen we als Stad op een respectvolle manier mee omgaan.

Je komt vaak in contact met mensen op heel emotionele momenten, zoals bij een geboorte of een overlijden. Wat doet dat met jou en waar haal jij de energie om dat elke dag te blijven doen?

Die momenten raken me echt. Het is bijzonder om als loketmedewerker een klein, administratief stukje te mogen bijdragen aan iemands levensverhaal of dat nu gaat om een vreugdevolle erkenning van een kindje of het verdrietige verlies van een dierbare. Ik voel me dan echt betrokken en probeer mensen zo goed mogelijk te begeleiden.

De meeste voldoening haal ik uit het kunnen helpen van onze inwoners. Aangezien ik oprecht hou van mijn job, ga ik elke dag met plezier aan het werk.

Hoe gaat men om met verlies en/of blij momenten?

Iedereen beleeft verlies of vreugde op zijn of haar eigen manier. Sommige mensen willen daar uitvoerig over praten aan het loket, anderen houden het kort en zakelijk. Daarom is het net belangrijk om goed aan te voelen wat iemand nodig heeft op zo'n moment.

Wat vind jij belangrijk in hoe we als Stad omgaan met verlies, rouw en herinnering?

In mijn job zie ik vaak de formele kant van verlies: overlijdensakten, registraties, administratieve stappen. Maar achter elk document zit een verhaal: van verdriet, afscheid, tot herinnering. Daarom is het voor mij essentieel dat we die formele kant op een warme, toegankelijke en respectvolle manier aanpakken.

Daarnaast vind ik het waardevol dat de Stad ook ruimte maakt voor rouw en herdenking, bijvoorbeeld met gedenkplaatsen, herdenkingsbanken of jaarlijkse momenten van troost. Nieuwpoort als Troosthoofdstad van Reveil is daar een prachtig voorbeeld van: het laat zien dat we als Stad ook stil durven staan bij wat verlies met mensen doet.

Zit er volgens jou ook een maatschappelijke taak in jullie werk?

Absoluut. Wij zijn vaak het eerste aanspreekpunt van de Stad. Hoe we mensen ontvangen en helpen, bepaalt mee het vertrouwen dat ze hebben in de Stad. We zijn dus meer dan loketmedewerkers, we zijn een soort van schakel tussen mens en beleid. Dat geeft onze job een maatschappelijke waarde die ik heel belangrijk vind.

Heb je ooit een situatie meegemaakt die je als mens diep raakte?

Ja, die momenten zijn er zeker. Eén verhaal is me echt bijgebleven: een vrouw kwam langs nadat haar partner net overleden was. Ze was duidelijk van haar stuk, keek wat verloren rond. Haar verdriet was bijna tastbaar. Ik heb op dat moment niet alleen geluisterd, maar ook gevoeld. En ik geef toe: achter mijn scherm heb ik toen ook wel even een traantje gelaten.

Wat weten de meeste mensen niet over jou, maar zouden ze wel verrassend of leuk vinden om te horen?

Ik ben een echte scouting girl in hart en nieren! Geef me een tent, een rugzak en een mooie wandelroute in de bergen en

ik ben helemaal in mijn element. Liefst nog aan een meer, zodat ik kan gaan SUP'pen en zwemmen. Buiten zijn, avontuur beleven, back to basics, daar word ik gelukkig van.

Tot slot: als mensen later aan jou terugdenken, wat hoop je dan dat ze zich herinneren?

Ik hoop vooral dat ze me herinneren als iemand die vriendelijk en behulpzaam was. Iemand die hen op een belangrijk moment écht heeft geholpen, zonder oordeel, met een luisterend oor. Dat zou voor mij het mooiste compliment zijn.

