

Jaarverslag 2014

van de

Ombudsman

Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

1. Van het Bestuur

Woord van de voorzitter

Met veel genoegen presenteer ik het Jaarverslag van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Hierin leest u welke klachten zijn ingebracht en hoe onze Ombudsman die heeft behandeld. Ook in dit verslagjaar heeft de heer mr.drs.drs. G. Morren hieraan veel aandacht en zorg besteed. Het bestuur van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen is hem dan ook veel dank verschuldigd. Dit is tevens zijn laatste Jaarverslag, omdat de heer Morren ons na opnieuw een vruchtbare periode van samenwerking weer gaat verlaten. Telkens weer heeft hij de consument van wezenlijke informatie voorzien. Op deze plaats wil het bestuur van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen nog eens wijzen op de waarde van het Keurmerk van de branche.

dhr. dr. R. Seldenrijk

Bestuursaangelegenheden

Het bestuur kwam 2 maal bijeen, te weten op: 2 april en 8 oktober 2014.

Het bestuur heeft besloten om ingebrachte klachten te publiceren op de website van de Stichting. In maart 2006 is de uitbreiding van de website gerealiseerd. Door publicatie verwacht de Stichting nog meer duidelijkheid voor de consument en de uitvaartbranche te geven.

Samenstelling bestuur per 31 december 2014

Van de zijde van de uitvaartbranche zijn aangesloten:

Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen (BGNU)

Vereniging van Mortuariumbeheerders in de Gezondheidszorg (VMG)

Landelijke Vereniging van Crematoria (LVC)

Landelijke Organisatie van Begraafplaatsen (LOB)

NARDUS samenwerkende uitvaartorganisaties

Van de zijde van de consument zijn aangesloten:

mevr. E. Sanders - Vonk

voorzitter:	: dhr. dr. R. Seldenrijk
secretaris	: dhr. M. van der Putten (uitvaartbranche)
penningmeester	: dhr. H. Wormgoor MBA (uitvaartbranche)
lid	: dhr. J.M.H.J.. Keizer (uitvaartbranche)
lid	: dhr. C. A. Hollestelle (uitvaartbranche)
lid	: dhr. L. van Loosen (uitvaartbranche)
lid	: mevr. E. Sanders - Vonk (consumentenzijde)

3 april 2013 werd mr.drs.drs. G. Morren officieel benoemd als ombudsman voor een periode van 2 jaar.

De heer Morren heeft zijn werkzaamheden op 15 december 2014 overgedragen aan mevr. mr M.E.T. Schellekens.

Inleiding

In het jaar 2014 zijn in totaal 59 nieuwe meldingen van velerlei soort ontvangen, een aantal dat aanzienlijk lager ligt dan het gemiddelde van de voorgaande jaren.

Behalve klachten welke aan de ombudsman worden voorgelegd worden ook de ontvangen vragen vastgelegd.

Zowel de klachten als de vragen zullen onderstaand nader bekeken worden.

Van de in 2013 ontvangen klachten waren eind 2013 nog 2 klachten niet afgewerkt. Die zijn in deze verslagperiode afgehandeld.

De ontvangen 59 nieuwe meldingen plus de 2 klachten uit 2013, samen dus 61 stuks , zijn als volgt onder te verdelen:

1. Toegewezen klachten	4
2. Afgewezen klachten	8
3. Ingetrokken klachten	2
4. Ombudsman niet bevoegd	11
5. Ombudsman niet-ontvankelijk	7
6. Klachten alsnog door ondernemer behandeld	7
7. Ingekomen vragen	15
8. Verzoek om herziening	1
9. Doorverwijzing naar Kifid	4
9. Niet opgeloste klacht	1
10. Nog in behandeling	<u>1</u>
Totaal	61

In de verslagperiode zijn 12 bindende adviezen uitgebracht , welke vrijwel alle op de website van de Stichting zijn geplaatst, waar belangstellenden deze kunnen nalezen.

Conclusies die uit de verslagperiode kunnen worden getrokken:

Afhandelingstijd

De afhandelingstijd is de tijd tussen het moment van ontvangst van de klacht door de ombudsman en het moment van afronding van de klacht middels een bindend advies.

De **afhandelingstijd** van de 12 afgewerkte klachten bedroeg gemiddeld **28 dagen**.

De snelste afhandelingstijd van een klacht was 2 dagen, de langste afhandelingstijd was 70 dagen. Het feit dat veel klagers tegenwoordig gebruik maken van e-mail versnelt de afhandelingstijd aanzienlijk.

De afhandeling van vragen gaat uiteraard sneller. De doelstelling hierbij is dat een vraag per omgaande wordt beantwoord. In het geval dat een vraag per e-mail wordt gesteld heeft de vraagsteller gemiddeld de volgende dag een antwoord.

Toegekende vergoedingen

In totaal zijn in de verslagperiode 4 klachten door de ombudsman toegewezen.

Hierbij zijn vergoedingen toegekend variërend van € 290,- tot € 700,-

0-500	501-1000	1001-2000	2001-3000	Meer	Totaal	Jaar
1	3	0	0	0	4	2014

In de achterliggende 6 jaren werden de volgende vergoedingen toegekend:

0-500	501-1000	1001-2000	2001-3000	Meer	Totaal	Jaar
1	3	0	0	0	4	2014
6	2	3	1	0	12	2013
3	6	2	1	0	12	2012
9	8	5	1	3	26	2011
9	6	3	0	1	19	2010
12	4	2	2	0	20	2009

Aantal klachten per jaar

Hoewel het aantal klachten per jaar iets schommelt moet niet uit het oog worden verloren dat, afgezet tegen het aantal overlijdens van ca. 135.000 per jaar, het aantal klachten dat aan de ombudsman wordt voorgelegd, uiterst gering is.

Ondanks dat het aantal klachten dat aan de ombudsman wordt voorgelegd dus gering is was er in het verslagjaar toch een sterke daling te constateren.

Het aantal overlijdens was in het verslagjaar ongeveer 10% lager dan het voorgaande jaar, waardoor het kleinere aantal klachten voor een deel te verklaren valt.

De belangrijkste reden voor het lager aantal klachten zal toch gezocht moeten worden bij de grote zorg welke de uitvaartbranche besteedt aan de afhandeling van klachten, welke bij de onderscheiden ondernemers, begraafplaatsen, mortuaria en crematoria worden ingediend.

Met name voor veel ondernemers is de te hanteren werkwijze bij de regeling van de uitvaart en de afhandeling van klachten, zoals voorgeschreven door het Keurmerk Uitvaartzorg, een goede handleiding.

Aantal klachten	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
	86	89	76	72	81	84	59

Onderverdeling

Niet bevoegd	21	47	29	21	15	12	15
Niet ontvankelijk	3	4	3	4	8	21	7
Toegewezen klachten	16	20	19	13	10	12	4
Afgewezen klachten	19	4	1	3	7	16	8

Toegewezen klachten

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Begraafplaats	1	4	-	-	-	4	-
Crematorium	3	-	1	-	2	-	-
Mortuarium	-	-	-	1	-	-	1
Uitvaartondernemer	12	16	18	12	8	8	3

Toelichting bij aantal klachten

Niet bevoegd

Bepalend voor de kwalificatie van de klacht is het Klachtenreglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.

In artikel 4 van het Reglement is bepaald dat de ombudsman niet bevoegd is om klachten in behandeling te nemen die betrekking hebben op:

- de totstandbrenging en/of de uitvoering van een verzekeringsovereenkomst;
- beheer van gelden t.b.v. de uitvaartverzorging
- het door de ondernemer gevoerde beleid, daaronder mede begrepen de door de ondernemer gehanteerde tarieven
 - een geschil met een ondernemer welke niet via lidmaatschap is aangesloten bij met name genoemde organisaties of bij het Keurmerk Uitvaartzorg.

Indien klachten betrekking hebben op verzekeringsovereenkomsten wordt de klager gewezen op de mogelijkheid zijn klacht bij het Kifid in te dienen. In tegenstelling tot het verslagjaar 2012 waarin nog 15 maal doorverwezen moest worden waren er in 2013 nog slechts twee klachten welke voor doorverwijzing in aanmerking kwamen. In het verslagjaar 2014 waren dat vier gevallen.

De 11 overige klachten waarbij de ombudsman niet bevoegd was hadden alle betrekking op ondernemers welke niet op enigerlei wijze waren aangesloten bij het Klachteninstituut Uitvaartwezen.

Niet-ontvankelijk

De definiëring van dit begrip is vastgelegd in artikel 5 van het Klachtenreglement, waarbij vooral de termijnen waarbinnen een klacht moet worden ingediend en de wijze waarop van belang zijn.

Een klacht dient eerst bij de betreffende ondernemer, crematorium, mortuarium of begraafplaats te worden ingediend zodat deze ondernemer, crematorium, mortuarium of begraafplaats in staat is om met klager naar een oplossing te zoeken. Indien dat niet lukt kan de klacht aan de ombudsman worden voorgelegd.

In alle gevallen moeten er duidelijk omschreven termijnen worden aangehouden, teneinde te voorkomen dat klachten zich onnodig lang voortslepen.

In de periode 2008 tot en met 2012 werd gemiddeld in een vijftal klachten geconstateerd dat de klacht niet-ontvankelijk was.

In 2013 was er onverwachts een zeer sterke stijging naar 21 klachten, maar in dit verslagjaar is het aantal weer afgenomen en wel naar 7 klachten.

Deze 7 klachten zijn in drie categorieën onder te verdelen:

- in 2 gevallen had de klager zijn klacht niet eerst bij de ondernemer ingediend, maar had hij direct de ombudsman ingeschakeld.
- in 1 geval werd een klacht (veel) te laat ingediend
- in 4 gevallen bleek klager geen opdrachtgever of gemachtigde te zijn.

Niet opgeloste klachten

Voor de afhandeling van klachten is medewerking van de ondernemers een voorwaarde.

Hoewel in artikel 9 van het Klachtenreglement de mogelijkheid is opgenomen dat de ombudsman ook zonder de medewerking van de ondernemer een klacht kan afhandelen mag het duidelijk zijn dat voor een goede klachtbehandeling hoor en wederhoor dient te worden toegepast.

De ervaring leert dat ook in dit verslagjaar in alle gevallen, op één na, de ondernemers steeds uiterst positief meewerken , waarvoor de ombudsman hen zeer erkentelijk is.

In de betreffende klacht werd door de uitvaartondernemer niet gereageerd op verzoeken en brieven van opdrachtgever, die vervolgens de ombudsman inschakelde.

Ook op brieven van de ombudsman werd in het geheel niet gereageerd.

Op grond van het hierboven genoemde artikel 9 heeft de ombudsman een bindend advies opgesteld, dat echter door de ondernemer niet werd nagekomen.

De Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen heeft klager financieel schadeloos gesteld en de betreffende ondernemer geroyeerd.

Ook in het vorige verslagjaar werd op een klacht door de ondernemer, het betrof een begraafplaats, niet gereageerd. Het ging over de vraag wie rechthebbende op een bepaald graf was. De begraafplaats heeft in het geheel niet gereageerd op alle verzoeken om antwoord van de ombudsman. Ook op verzoeken van enkele bestuursleden van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen werd niet gereageerd.

Aangezien het een klacht betrof waarover niet door de ombudsman op eigen gezag kon worden geoordeeld moest aan klager worden medegedeeld dat zijn klacht niets opleverde. Onverwacht werd door de begraafplaats in het verslagjaar 2014 uiteindelijk wel gereageerd, maar klager kon zich in dit antwoord in het geheel niet vinden en overweegt om zelf nadere stappen te ondernemen tegen de begraafplaats.

Ingekomen vragen

In 2013 werden er 18 vragen aan de ombudsman gesteld; in het verslagjaar 2014 waren er 15 vragen.

Zoals hierboven aangegeven wordt ernaar gestreefd vragen per omgaande te beantwoorden, hetgeen in vrijwel alle gevallen ook mogelijk is.

Veel vragenstellers zien de ombudsman als een goede mogelijkheid om vragen over een voor hen onbekende materie te stellen. Deze help-desk functie voorziet duidelijk in een behoefte, naast de mogelijkheden om op het internet op vele vragen ook zelf een antwoord te vinden.

De onderwerpen waarover de vragen gingen zijn:

Begraven: te betalen grafrechten na bijzetting van een asurn; betaalde grafrechten en grafonderhoud; toiletvoorzieningen op een begraafplaats; juistheid van het in rekening brengen van een bedrag door de begraafplaats na opnieuw beletteren van een grafsteen.

Cremeren: wel of niet juiste beslissing inzake opdrachtgever; hoogte redelijke schadevergoeding bij niet aanmaken CD van de uitvaartdienst.

Overig: achterhalen naam opdrachtgever voor een uitvaart; vragen over frauderende ondernemers; kosten hospice voor verrichte laatste verzorging; vraag over een financiële kwestie; kosten hospice voor verrichte laatste verzorging; ondernemer wilde geen informatie verstrekken over ontvangen verzekeringsuitkering, vraagsteller doorverwezen naar de betreffende verzekeraar.

Slotopmerkingen

In het vorige jaarverslag werden een aantal tendensen binnen de uitvaartmarkt genoemd.

De klachtmogelijkheid bij de ombudsman werd genoemd als een manier van oneigenlijk gebruik bij incasso of als drukmiddel naar ondernemers.

De ervaring in het vorige verslagjaar wees erop dat sommige klagers niet meer de moeite wilden nemen om zelf een klacht met de ondernemer te bespreken en direct de ombudsman inschakelden, om door hem hun probleem te laten oplossen. Dit bleek bij 13 klachten het geval te zijn, welke klagers dan ook niet-ontvankelijk werden verklaard en terugverwezen werden naar de ondernemer. Frappant is dat geen enkele van deze 13 uiteindelijk nogmaals een klacht indienden. Kennelijk was de klacht toch met de ondernemer opgelost of hadden de klagers het erbij gelaten.

In het verslagjaar 2014 werd slechts in twee gevallen geconstateerd dat klagers zich niet eerst tot de ondernemer hadden gewend met hun klachten. Ook deze twee klagers zijn naderhand niet alsnog met een klacht bij de ombudsman terug gekomen.

Wel werd in 7 gevallen een klacht niet door de ombudsman behandeld maar door de betreffende ondernemer, nadat daarover overleg was gevoerd tussen ombudsman en ondernemer. Hier heeft de ombudsman een bemiddelende rol gespeeld zonder formeel tot een bindend advies te komen. Voor de klager heeft deze bemiddeling het voordeel dat zijn klacht snel wordt afgehandeld en voor de ondernemer is het voordeel dat hij de klachtprocedure bij de ombudsman vermijdt en niet het risico loopt voor de kosten van afhandeling door de ombudsman te worden belast.

De in 2012 ingezette transparantie met betrekking tot de uitgebrachte bindend adviezen is in dit verslagjaar voortgezet.

De adviezen worden volgens een vast stramien opgezet en zijn compleet op de website van de Stichting Klachteninstituut voor iedereen na te lezen.

Een verkorte versie van de uitgebrachte bindende adviezen wordt, na publicatie op de website, toegezonden aan een aantal redacties van vakbladen op uitvaartgebied.

Eindhoven, december 2014.

Mr.Drs.Drs.G.Morren
Ombudsman