

**STICHTING  
KLACHTENINSTITUUT  
UITVAARTWEZEN**

**JAARVERSLAG 2015**

## **INHOUDSOPGAVE**

Voorwoord

### **HET BESTUUR**

1. Bestuursaangelegenheden
2. Bestuurssamenstelling
3. Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

### **JAARVERSLAG VAN DE OMBUDSMAN UITVAARTWEZEN**

- I. Bedrijvigheid
- II. Zoveel mensen, zoveel klachten
- III. Behandelde klachten
- IV. Onbevoegd en niet ontvankelijk
- V. Klachtentema's
- VI. Onderverdeling ingediende klachten per branche
- VII. Onderverdeling gegronde klachten per branche
- VIII. Toegekende vergoedingen
- IX. Afhandelingstijd
- X. Investeren in netwerk
- XI. Publiciteit
- XII. Nieuwe website en mailadres
- XIII. Conclusies en aanbevelingen

## VOORWOORD

Het bestuur van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen brengt elk jaar verslag uit over zijn werkzaamheden en die van de Ombudsman Uitvaartwezen. Met dit jaarverslag over 2015 kwijt het bestuur van de stichting zich van zijn plicht.

Met het vertrek van de heer mr. drs. G. Morren en de benoeming van mevrouw mr. M.E.T. Schellekens kan het niet anders of het jaarverslag ziet er iets anders uit dan in de afgelopen jaren. Op verschillende onderdelen zijn de accenten enigszins verlegd, hetgeen u kunt zien aan enkele tabellen. Op onderdelen is informatie wat meer uitgediept. Omdat dit in voorgaande jaren niet gebeurde ontbreekt dezelfde informatie van de jaren voorafgaand aan het verslagjaar. In de loop van de jaren die voor ons liggen wordt deze informatie aangevuld, zodat de lijn zichtbaar zal worden.

2015 was in verschillende opzichten een bijzonder jaar. Zo nam het bestuur afscheid van diverse personen, die lange tijd een grote rol speelden binnen de stichting, zoals de ombudsman, verschillende bestuursleden en de secretaresse. Ook lanceerde de stichting een nieuwe en daarmee frisse website.

Het werk van de ombudsman biedt niet alleen bescherming aan consumenten. De functie die de ombudsman vervult in het stimuleren van 'de lerende organisatie' kan voor de uitvaartbranche reden zijn om te reflecteren op de eigen dienstverlening. Het bestuur hoopt van harte dat het werk van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen bijdraagt aan een verbeterde dienstverlening van de uitvaartbranche en verhoging van de transparantie.

## HET BESTUUR

### 1. Bestuursaangelegenheden

Het bestuur kwam in 2015 tweemaal bijeen, te weten op 8 april en 11 november 2015. In de laatste vergadering nam het bestuur niet alleen formeel afscheid van de heer Gerrit Morren, die in 2014 en 2015 (opnieuw) de functie van ombudsman op zich nam, maar eveneens van mevrouw Ank van Os, die jarenlang het secretariaat voor haar rekening nam. Het bestuur is haar veel dank verschuldigd.

Dit vertrek betekende dat het bestuur op zoek moest naar een nieuw secretariaat. Uiteindelijk koos het bestuur ervoor om het secretariaat onder te brengen bij een onafhankelijk adviesbureau, Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg, een organisatie die voor meerdere organisaties het secretariaat uitvoert. Daarmee is niet alleen professionele ondersteuning van het bestuur gegarandeerd, maar ook wordt de onafhankelijke positie van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen geaccentueerd.

Naast het vertrek van mevrouw Van Os namen ook mevrouw E. Sanders-Vonk en de heer C.A. Hollestelle afscheid van de stichting. Mevrouw Sanders was vanuit consumentenzijde – meer precies de Nederlandse Patiënten Vereniging - betrokken bij het bestuur, de heer Hollestelle vanuit de Landelijke Organisatie van Begraafplaatsen. Het vertrek van mevrouw Sanders laat geen vacature ontstaan, omdat haar voorzienbare vertrek aanleiding was om al in 2014 een nieuw bestuurslid van

consumentenzijde te werven. De heer C.A. Hollestelle werd opgevolgd door mevrouw A. Vink. Ook deze bestuursleden danken wij voor hun deskundige inzet ten behoeve van het klachteninstituut.

## **2. Bestuurssamenstelling**

In 2015 bestond het bestuur uit de volgende personen:

- Onafhankelijke voorzitter: de heer dr. R. Selderijk;
- Secretaris: de heer M. van der Putten (uitvaartbranche);
- Penningmeester: de heer H. Wormgoor MBA (uitvaartbranche);
- Lid: de heer J.M.H.J. Keizer (uitvaartbranche);
- Lid: de heer C.A. Hollestelle (uitvaartbranche), tot en met 11 november 2015;
- Lid: mevrouw A. Vink (uitvaartbranche), vanaf 12 november 2015;
- Lid: de heer L. van Loosen (uitvaartbranche);
- Lid: mevrouw E. Sanders-Vonk (consumentenzijde), tot en met 11 november 2015;
- Lid: mevrouw F. Joling (consumentenzijde);
- Lid: de heer D. de Vogel (consumentenzijde).

## **3. Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen**

De Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen dankt zijn bestaan aan de niet aflatende zorg van de uitvaartbranche om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen en de consument bescherming te bieden tegen niet correct handelen van uitvaartondernemers. Op basis van het klachtenreglement van de stichting oordeelt een onafhankelijke ombudsman over de klachten, die consumenten kosteloos kunnen indienen. Het oordeel van de ombudsman is een bindend advies, waartegen nog slechts beroep bij de rechter kan worden ingesteld. Het klachtenreglement biedt waarborgen dat de ombudsman onafhankelijk en onpartijdig zijn werk kan doen, zodat de consument optimaal beschermd is.

De volgende brancheorganisaties zijn aangesloten bij het instituut:

- Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen (BGNU);
- Vereniging Mortuariumbeheerders in de Gezondheidszorg (VMG);
- Landelijke Vereniging van Crematoria(LVC);
- Landelijke Organisatie van Begraafplaatsen (LOB);
- NARDUS samenwerkende uitvaartorganisaties;
- Stichting Keurmerk Uitvaartzorg.

De kosten van het instituut worden geheel door deze organisaties gedragen.

De voorzitter,

De heer dr. R. Selderijk

# JAARVERSLAG VAN DE OMBUDSMAN UITVAARTWEZEN

## I. BEDRIJVIGHEID

Het eerste jaar van de nieuwe Ombudsman Uitvaartwezen was een bedrijvig jaar. Niet alleen kwamen er bijna eens zoveel klachten binnen dan het jaar ervoor, er werd ook geïnvesteerd in het netwerk, er vonden verschillende interviews plaats en de website werd opnieuw ingericht. In de paragrafen hieronder leest u meer over de verschillende activiteiten.

## II. ZOVEEL MENSEN, ZOVEEL KLACHTEN

In 2016 werd de Ombudsman Uitvaartwezen 96 keer benaderd. Er werden klachten ingediend, vragen gesteld over problemen waar consumenten mee te kampen hadden en eveneens benaderden enkele uitvaartondernemers de ombudsman.

	2015	2014	2013	2012	2011
<b>AANTAL CONTACTEN</b>	96	59	84	81	72
waarvan niet bevoegd	21	11	12	15	21
waarvan niet ontvankelijk	34	7	21	8	4
waarvan gegrond	9	4	12	10	13
waarvan ongegrond	12	8	16	7	3
waarvan vraag uitvaartondernemer	5				
waarvan ingetrokken	3	2			
waarvan staken onderzoek	5				
waarvan in behandeling per 31-12-2015*	7	1			

\*bij het schrijven van het jaarverslag (medio maart 2016) zijn 5 dossiers afgerond en zijn er nog 2 in behandeling.

Uit bovenstaande tabel blijkt dat 2014 een afwijkend jaar was voor wat betreft het aantal klachten. Vanaf 2011 was er een opgaande lijn te zien van het aantal contacten, welke lijn in 2014 werd onderbroken. In 2015 was het aantal contacten beduidend hoger dan in 2014 en meer in lijn met de jaren eraan voorafgaand. Overigens is er geen reden aan te wijzen van de stijging.

## III. BEHANDELDE KLACHTEN

Aan het eind van 2014 was er nog één klacht in behandeling, die in 2015 is afgehandeld. In 2015 is dit dossier afgehandeld, zodat er in totaal 29 onderzoeken plaatsvonden. Aan het einde van 2015 zijn zeven (7) onderzoeken overgeheveld om in 2016 te worden afgehandeld. Dat houdt in dat er in 22 gevallen een bindend advies is uitgebracht.

behandelde klachten	2015	2014	2013	2012	2011
onderzoeken	22	12	28	17	16
- waarvan gegrond	9				

- waarvan ongegrond	13				
- waarvan bemiddeling	4				
<b>TOTAAL behandeld</b>	<b>22</b>		<b>84</b>	<b>81</b>	<b>72</b>
31-12-15 in behandeling	7				
<b>TOTAAL</b>	<b>29</b>				

Hoewel het klachtenreglement de ombudsman expliciet de mogelijkheid geeft om te bemiddelen (artikel 4), was het niet gebruikelijk dat de ombudsman klachten op die wijze oppakte. In het afgelopen jaar werd duidelijk dat er binnen de branche behoefte is aan de bemiddelende rol van de ombudsman. In enkele gevallen kwam de vraag rechtstreeks van de uitvaartondernemer en pakte de ombudsman deze kans op. Als de gelegenheid zich voordoet dat de strijdende partijen er met een gesprek – onder begeleiding van de ombudsman als onpartijdige gespreksleiding – sámen uitkomen, dan verdient dat de voorkeur. Beide partijen krijgen dan immers de gelegenheid samen naar een door beiden gedragen oplossing te zoeken. Deze vorm van conflictbeslechting past goed bij een mens- en klantgerichte branche als het uitvaartwezen. Overigens is deze wijze van werken zeker niet voor alle klachten geschikt. In 2015 vonden er twee bemiddelingsgesprekken plaats waarbij de ombudsman de rol van gespreksleiding vervulde. De twee andere bemiddelingen kwamen tot stand doordat de uitvaartondernemer (alsnog) een voorstel deed die de klagers accepteerden. Klagers hadden de gang naar de ombudsman nodig om tot een oplossing te komen.

Bij bemiddelingen neemt de ombudsman de door beide partijen geaccepteerde oplossing over als bindend advies.

#### IV. ONBEVOEGD EN NIET ONTVANKELIJK

Niet ontvankelijk	2015	2014	2013	2012	2011
waarvan te laat ingediend	5	1			
klacht indienen bij uitvaart-ond./reactie afwachten	29	2			
klacht niet ingediend door opdrachtgever		4			
<b>TOTAAL niet ontvankelijk</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

Het klachtenreglement geeft aan wanneer de ombudsman een klacht kan onderzoeken. De klacht moet tijdig worden ingediend (er mag niet teveel tijd zitten tussen de uitvaart en de klacht) en de uitvaartondernemer moet éérst de gelegenheid hebben gehad om de klacht te behandelen en met een oplossing te komen. Is dat niet het geval dan dient de ombudsman zich niet ontvankelijk te verklaren (artikel 5 klachtenreglement). In 2015 was dit bij 34 klachten het geval.

Niet bevoegd	2015	2014	2013	2012	2011
beleid/algemeen	3				
verzekering (Kifid)	4	4	2	15	
uitvaartondernemer niet aangesloten	10	11			

klacht niet ingediend door opdrachtgever	4				
<b>TOTAAL onbevoegd</b>	<b>21</b>	<b>15</b>			

Artikel 5 van het klachtenreglement geeft aan wanneer de ombudsman zich onbevoegd moet verklaren, dus wanneer de ombudsman geen onderzoek kan doen. Dat is het geval als de klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de opdrachtgever tot de uitvaart, als het gaat om beleids- en verzekeringszaken en als de uitvaartondernemer niet is aangesloten bij het klachteninstituut. Met name deze laatste eis is voor consumenten lastig te aanvaarden. In dergelijke gevallen legt de ombudsman uit dat de uitvaartondernemer niet kan worden gehouden aan het bindend advies van de ombudsman. De ombudsman geeft tevens advies over andere mogelijkheden van de klager.

Overigens is in de beide bovenstaande tabellen zichtbaar dat de eis dat de klager de opdrachtgever moet zijn verschillend kan worden uitgelegd: in de ene tabel staat hij bij 'onbevoegd' in de andere tabel bij 'niet ontvankelijk'. Nu het klachtenreglement deze eis in artikel 4 neerlegde lijkt 'onbevoegdheid' de aangewezen beslissing.

## V. KLACHTENTHEMA'S

Onderwerp	aantal
bejegening	8
fouten bij uitvaart/begeleiding	22
(uitkering) verzekering	6
grafrechten	6
problemen bij offerte/factuur*	22
klachtbehandeling	4
problemen ophalen/bestemming as	3
acquisitie uitvaartverzekering	1
betalen voorafgaand uitvaart	1
reclamespots	3
standaardtarief*	4
video/dvd	2
naturapolis*	4
problemen rondom uitvaartvereniging	4
problemen rondom begraafplaats	1
overig	1
<b>TOTAAL contacten consumenten</b>	<b>92</b>

Zoals uit bovenstaande tabel blijkt dienen consumenten de meeste klachten in over de factuur. Er ligt een duidelijke relatie met klachten over de offerte, het standaardtarief en de naturapolis. Het komt vaak voor dat nabestaanden achteraf tot de conclusie komen dat zij er beter aan hadden gedaan de natura-verzekeraar de uitvaart te laten uitvoeren, omdat zij vermoeden daarmee goedkoper uit te zijn geweest. Ook komt het voor dat zij niet alle in de naturapolis en/of standaardtarief aangeboden diensten afnemen en de factuur daarop aangepast willen zien. Daarnaast valt op dat consumenten bij fouten in de uitvaart of in de uitvaartbegeleiding wijzigingen in de factuur voorstellen.

## VI. ONDERVERDELING INGEDIENDE KLACHTEN PER BRANCHE

BRANCHE	2015
Begraafplaats	9
Crematorium	5
Mortuarium	-
Uitvaartvereniging	4
Uitvaartondernemer	74
Steenhouwer	1
Verzekering	4
<b>TOTAAL</b>	<b>97</b>

In 2015 klaagde men het meest over uitvaartondernemers. Op grote afstand staan de klachten over begraafplaatsen, crematoria en uitvaartverenigingen.

## VII. ONDERVERDELING GEGRONDE KLACHTEN PER BRANCHE

BRANCHE	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Begraafplaats</b>	-	-	4	-	-
<b>Crematorium</b>	-	-	-	2	-
<b>Mortuarium</b>	-	1	-	-	1
<b>Uitvaartvereniging</b>	-				
<b>Uitvaartverzorging</b>	10	3	8	8	12
<b>TOTAAL</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>13</b>

In de tabel onder VI staat het totaal aantal ingediende klachten vermeld naar branche. In bovenstaande tabel VII is te zien op welke soort uitvaartondernemers de klachten toezien die de ombudsman gegrond verklaarde. In 2015 hadden alle gegronde klachten betrekking op de uitvaartverzorging.

## VIII. TOEGEKENDE VERGOEDINGEN

JAAR	€ 0-500	€ 501-1.000	€ 1.001-2.000	€ 2.001-3.000	meer dan € 3.000	totaal
2015	1	2	2	3	-	8
2014	1	3	-	-	-	4
2013	6	2	3	1	-	12
2012	3	6	2	1	-	12
2011	9	8	5	1	3	26

Bovenstaande tabel laat zien tot welke vergoedingen de klachten leiden. Hoewel er in 2015 de meeste klachten werden ingediend, had dit niet tot gevolg dat er ook de meeste vergoedingen werden uitgekeerd. Bijzonder is daarnaast dat de hoogste vergoedingen op voorstel van de uitvaartondernemers zelf werden uitgekeerd en niet op voorstel van de ombudsman.



## **IX. AFHANDELINGSTIJD**

Het klachtenreglement geeft de klager en de uitvaartondernemer beiden tweemaal de gelegenheid om op elkaars reactie te reageren: de uitvaartondernemer reageert op de klacht van klager (het verweer), klager reageert op het verweer van de uitvaartondernemer (nadere toelichting) en de uitvaartondernemer heeft met een nader verweer het laatste woord. Deze gang van zaken noemen we hoor en wederhoor. Omdat zowel uitvaartondernemer als klager vier weken de gelegenheid hebben voor een reactie kan klachtbehandeling al snel enkele maanden in beslag nemen. Daarbij is dan nog geen rekening gehouden met de tijd die is gemoeid met het verkrijgen van de verklaring van klager dat hij akkoord gaat met het oordeel van de ombudsman als bindend advies en de tijd die de ombudsman nodig heeft om het bindend advies te schrijven.

Bij klachten waarbij de ombudsman zich onbevoegd moet verklaren, dan wel de niet-ontvankelijkheid moet uitspreken ligt de behandelduur tussen één dag en 69 dagen. De meeste van dit soort klachten worden in minder dan één week afgedaan, waarbij bedacht moet worden dat soms nadere stukken moeten worden opgevraagd. De onderzoeken die tot een bindend advies leiden nemen gemiddeld 140 dagen in beslag, zo'n drie-en-een-halve maand dus. Daarbij is de kortste termijn waarbinnen een klacht in afgehandeld twee dagen en de langste 232 dagen. Hoe sneller de betrokken partijen reageren, hoe korter de behandelingstermijn in het algemeen is.

## **X. INVESTEREN IN NETWERK**

In 2015 nam de ombudsman de gelegenheid om verschillende bezoeken te brengen aan besturen van brancheverenigingen en aan uitvaartondernemers. Doel daarvan was om wederzijds kennis te maken en informatie te verzamelen over de branche en de behoeften van de branche. Naast leerzame bijeenkomsten waren het ook vriendelijke ontmoetingen. De ombudsman heeft het voornemen om ook in de toekomst met enige regelmaat netwerkoverleggen te bezoeken.

## **XI. PUBLICITEIT**

In 2015 werkte de ombudsman mee aan drie interviews voor branchebladen. De ombudsman was blij met de gelegenheid die deze tijdschriften boden om meer ruchtbaarheid te geven aan het bestaan van het klachteninstituut en de werkzaamheden van de ombudsman.

Voor 2016 staat een artikel op de agenda voor het Tijdschrift voor Klachtrecht. Daarnaast kreeg de ombudsman de mogelijkheid voor een maandelijks column in een brancheblad. Deze gelegenheid werd met beide handen aangegrepen: de werkzaamheden van de ombudsman worden bij een groter publiek onder de aandacht gebracht. De impact van het oordeel van de ombudsman wordt daarmee breder. Het geeft de ombudsman een podium om prikkelende vragen te stellen, die uitvaartondernemers aan moeten zetten tot reflectie op de dienstverlening.

## **XII. NIEUWE WEBSITE MAILADRES**

Er is in 2015 veel werk verzet om een nieuwe website te lanceren, die beter past bij de huidige tijd. Begin 2016 is deze 'online' gezet. Het e-mailadres van de ombudsman is daarmee ook een professioneel adres geworden. Was het tot 2016 gebruikelijk dat het secretariaat en de ombudsman

vanaf hun privé-mailadres met klagers en uitvaartondernemers correspondeerden, vanaf eind 2015 is de ombudsman te bereiken via [ombudsman@ombudmanuitvaartwezen.nl](mailto:ombudsman@ombudmanuitvaartwezen.nl), dan wel [info@ombudsmanuitvaartwezen.nl](mailto:info@ombudsmanuitvaartwezen.nl). Het bestuur is voor louter bestuurszaken te mailen via [bestuur@ombudsmanuitvaartwezen.nl](mailto:bestuur@ombudsmanuitvaartwezen.nl).

### XIII. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

De ombudsman ontvangt relatief weinig klachten, gezien het aantal uitvaarten op jaarbasis. Dit is een bekend beeld binnen de verschillende ombudsinstituten (zoals de Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsmannen). Het wil niet zeggen (zo leert de ervaring) dat er niet meer klachten zijn, maar wel dat veel klachten niet formeel worden aangekaart. De klachten die de ombudsman bereiken zijn te kenschetsen als 'rijp en groen', dat wil zeggen dat er klachten in alle soorten en maten zijn: klachten over kleinigheden, maar ook klachten die complex zijn en over uitvaarten waar veel mis is gegaan.

Samengevat zijn de volgende conclusies te trekken:

1. klachtbehandeling wordt door uitvaartondernemers zeer verschillend ter hand genomen. Er zijn ondernemers die professionele klachtbehandelaars in dienst hebben, maar ook ondernemers die nauwelijks reageren als er een klacht binnenkomt. Met name bij deze laatste groep valt veel te verbeteren. Niet alleen in klachtherkenning, maar ook in de wijze waarop klachten worden opgepakt: het zou al een hele stap voorwaarts zijn als ondernemers met klagers een gesprek aangaan om te bezien of in overleg een oplossing kan worden gevonden;
2. in het algemeen wordt er door klagers snel een beroep op uitvaartondernemers gedaan om de factuur te verlagen. Eveneens bieden uitvaartondernemers vaak snel aan om een (aanzienlijk) deel van de factuur af te halen. De conclusie lijkt gerechtvaardigd dat het merendeel van de klagers de ombudsman benadert om een vergoeding te krijgen;
3. hoewel de klachten steeds toezien op een enkele uitvaart wordt met enige regelmaat de hele branche de maat genomen. Het is geen uitzondering dat klagers stellen dat uitvaartondernemers hun kwetsbaarheid gebruikten om er (flink) aan te verdienen. Het feit dat de ombudsman slechts van de aangesloten uitvaartondernemers klachten kan behandelen en niet van de hele branche roept menigmaal vragen op.

Als aanbeveling geeft de ombudsman het volgende mee:

1. blijvende aandacht voor klachtbehandeling is noodzakelijk, met name bij kleinschalige uitvaartondernemers, die geen groot en professioneel personeelsbestand tot hun beschikking hebben;
2. het investeren in de relatie met de klant is van belang, bijvoorbeeld door het voeren van overleg tijdens klachtbehandeling. Het sturen van brieven en e-mails over en weer verhardt standpunten en draagt meestal niet bij aan een oplossing.

=====