

**STICHTING
KLACHTENINSTITUUT
UITVAARTWEZEN**

JAARVERSLAG 2016

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord

HET BESTUUR

1. Bestuursaangelegenheden
2. Bestuursamenstelling
3. Bestuursondersteuning
4. Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

JAARVERSLAG 2016

- I. Doel klachteninstituut
 - II. Zoveel mensen, zoveel klachten
 - III. Behandelde klachten
 - IV. Niet ontvankelijk en onbevoegd
 - V. Klachtentema's
 - VI. Onderverdeling ingediende klachten per branche
 - VII. Onderverdeling (deels) gegronde klachten per branche
 - VIII. Toegekende vergoedingen
 - IX. Afhandelingstijd
 - X. Verwijzing naar de ombudsman
 - XI. Investeren in netwerk
 - XII. Publiciteit
 - XIII. Contact met het klachteninstituut
 - XIV. Conclusies en aanbevelingen
-

VOORWOORD

Ook over 2016 legt het bestuur van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen (SKU) verantwoording af over haar werkzaamheden en die van de Ombudsman Uitvaartwezen. Zoals u van ons gewend bent gebeurt dat in de vorm van een jaarverslag, dat nu voor u ligt.

Het belangrijkste nieuws is wellicht dat het aantal contactmomenten is toegenomen. Van het aantal klachten is in het verslagjaar een gedeelte toegewezen. Dit aantal is in 2016 gedaald van 28 naar 10. Tegenover deze daling van 70% van het aantal klachten van SKU aangeslotenen, staat een stijging van 20% (van 96 naar 113) van het aantal niet relevante c.q. niet ontvankelijke contacten met de Ombudsman. Dit is een pluim voor de aangesloten koepels en hun leden!!

Verhoudingsgewijs is het aantal klachten dus gering. Het is een goede zaak dat veel klachten door de aangesloten ondernemingen zelf worden opgelost. De details vindt u in dit jaarverslag. Wellicht is de verklaring voor het aantal contacten dat de burger steeds meer calculeert, claimt en assertief wordt, in combinatie met de juridificering van de samenleving.

Wel wordt uit deze toename van het aantal klachten (contacten) helder dat er steeds meer behoefte komt aan het werk van de Ombudsman Uitvaartwezen: een onafhankelijke instantie, waar de consument terecht kan als hij zich niet rechtvaardig behandelt voelt. En uit de cijfers blijkt ook dat de ombudsman slechts in een beperkt aantal gevallen deze onafhankelijke blik kan bieden: in veel gevallen is de klacht niet ontvankelijk, dan wel is de ombudsman – als tweedelijns klachtinstantie - niet bevoegd. Het goede nieuws daarbij is dat de consument wordt gewezen op de acties die hij kan ondernemen. In de meeste gevallen betekent dit dat de consument een klacht bij de uitvaartondernemer in kan dienen. Het gegeven dat van deze doorverwijzingen maar zelden een klacht ‘terugkomt’ bij de ombudsman, betekent dat de klachtbehandeling van de aangesloten uitvaartondernemers naar tevredenheid van de consument verloopt. Daaruit kunnen we afleiden dat het klachteninstituut de stimulerende rol vervult, die bij haar oprichting beoogd was: het verhogen van het zelfreinigend vermogen van de uitvaartbranche.

Het bestuur heeft geconstateerd dat in de activiteiten van de ombudsman geen conflicterende belangen speelden, omdat de ombudsman zich uitsluitend is gaan richten op bestuursondersteuning bij gemeentelijke overheden.

Het bestuur is bijzonder content met de manier waarop onze ombudsman mevrouw mr. M.E.T. Schellekens haar rol vervult.

Het bestuur is blij u dit jaarverslag te kunnen aanbieden.

Bestuur Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Dr. R. Seldenrijk, voorzitter
M. van der Putten, secretaris.

HET BESTUUR

1. Bestuursaangelegenheden

Het bestuur kwam in 2016 tweemaal bijeen, te weten op 8 april en 9 november 2016. In 2016 namen we afscheid van de heer L. van Loosen, die zijn taak overdroeg aan Jelle Wesselius als vertegenwoordiger van brancheorganisatie Nardus. Vanaf deze plaats dankt het bestuur Leen van Loosen voor zijn inbreng van de afgelopen jaren en vertrouwt het erop dat de heer Wesselius – net als zijn voorganger – een goede aanwinst is voor de kwaliteit van het bestuur.

2. Bestuurssamenstelling

In 2016 bestond het bestuur uit de volgende personen:

- Onafhankelijke voorzitter: de heer dr. R. Seldenrijk;
- Secretaris: de heer M. van der Putten (BGNU);
- Penningmeester: de heer H. Wormgoor MBA (VMG);
- Lid: de heer J.M.H.J. Keizer (LVC);
- Lid: mevrouw A. Vink (LOB);
- Lid: de heer L. van Loosen (Nardus) tot november 2016;
- Lid: J. Wesselius (Nardus) vanaf november 2016;
- Lid: mevrouw F. Joling (consumentenzijde);
- Lid: de heer D. de Vogel (consumentenzijde).

3. Bestuursondersteuning

In 2016 is het bestuurssecretariaat ondergebracht bij Wissenraet van Spaendonck in Tilburg. Daarmee blijft een fysieke scheiding tussen de werkzaamheden voor het bestuur en die voor de ombudsman gescheiden: het secretariaat ondersteunt alleen het bestuur. Deze scheiding draagt tevens bij aan duidelijkheid naar consumenten: de ombudsman functioneert zonder enige bemoeienis van het bestuur van het klachteninstituut en legt alleen verantwoording af door middel van het jaarverslag.

4. 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.

JAARVERSLAG 2016

I. DOEL KLACHTENINSTITUUT

Het klachteninstituut dankt zijn bestaan aan de gezamenlijke brancheverenigingen. Om de consument bescherming te bieden en het lerende vermogen van uitvaartondernemers te stimuleren, werd de Ombudsman Uitvaartwezen in het leven geroepen. Dat het klachteninstituut - en daarmee de ombudsman - een prominenter rol vervult, blijkt uit de toename van het aantal contacten.

II. ZOVEEL MENSEN, ZOVEEL KLACHTEN

In 2016 werd de Ombudsman Uitvaartwezen 113 keer benaderd. Er werden klachten ingediend, vragen gesteld over problemen waar consumenten mee te kampen hadden en eveneens benaderde een enkele uitvaartondernemer de ombudsman.

	2016	2015	2014	2013	2012	2011
AANTAL CONTACTEN	113	96	59	84	81	72
waarvan bevoegd (BA)	10	28				
waarvan niet bevoegd	45	21	11	12	15	21
waarvan niet ontvankelijk	38	34	7	21	8	4
waarvan via OM opgelost	6					
waarvan vraag uitvaartondernemer	3	5				
waarvan vraag consument	4					
waarvan ingetrokken	1	3	2			
waarvan staken onderzoek	6	5				
waarvan in behandeling per einde jaar	7	9	1			
afgehandeld in jaar binnenkomst	106	87	58			

Uit bovenstaande tabel blijkt dat er vanaf 2011 een opgaande lijn te zien is in het aantal contacten, die in 2014 werd onderbroken. In 2015 was het aantal contacten beduidend hoger dan in 2014 en meer in lijn met de jaren eraan voorafgaand. In 2016 werd de opgaande lijn doorgezet. Er geen duidelijke reden aan te wijzen van de stijging.

III. BEHANDELDE KLACHTEN

Niet alle klachten worden in het jaar van binnenkomst afgehandeld. Veelal ligt dat aan de datum van binnenkomst (tegen het einde van het jaar), dan wel doordat het onderzoek resulteert in een bindend advies. Vanwege de hoor- en wederhoorfase duurt een volledig onderzoek al snel enkele maanden.

Aan het eind van 2015 waren er nog zeven klachten in behandeling, die in 2016 afgehandeld zijn.

Daarbij betrof het vijf (5) volledige onderzoeken. De betreffende bindende adviezen werden in de loop van 2016 afgegeven.

Ook in 2016 konden niet alle aangebrachte klachten worden afgehandeld: aan het eind van het jaar zijn er zeven onderzoeken overgeheveld naar 2017. Daarvan zijn er vijf die worden afgesloten met een bindend advies

behandelde klachten	2016	2015	2014	2013	2012	2011
dossiers uit jaar ervoor	9	1				
dossiers uit verslagjaar	113	96				
totaal	122	97	12	28	17	16
einde jaar in behandeling	7	9				
TOTAAL behandeld	115	88				

bindende adviezen (BA)	2016	2015	2014	2013	2012	2011
aantal uitgebracht	13	20				
waarvan dossiers uit jaar voorafgaand aan verslagjaar	8	1				
aan einde jaar nog in behandeling BA	*5	5				

*ten tijde van het schrijven van dit jaarverslag zijn er twee onderzoeken afgewerkt (dus twee bindende adviezen geschreven) en nog drie onderzoeken in behandeling.

IV. NIET ONTVANKELIJK EN ONBEVOEGD

Niet ontvankelijk	2016	2015	2014	2013	2012	2011
waarvan te laat ingediend	10	5	1			
klacht indienen bij uitvaartond./reactie afwachten	28	29	2			
TOTAAL niet ontvankelijk	38	34	3	21	5	5

Het klachtenreglement geeft aan wanneer de ombudsman een klacht kan onderzoeken. Een klacht is niet ontvankelijk als er een gebrek aan de klacht kleeft, bijvoorbeeld als de klager deze niet tijdig indiende of de uitvaartondernemer nog niet de gelegenheid kreeg om de klacht te behandelen (artikel 5 klachtenreglement). In 2016 was dit bij 38 klachten het geval.

Onbevoegd	2016	2015	2014	2013	2012	2011
beleid/algemeen	7	3				
verzekering (Kifid)	11	4	4	2	15	
uitvaartondernemer niet aangesloten	15	10	11			
klacht niet ingediend door opdrachtgever	12	4	4			
TOTAAL onbevoegd	45	21	19			

De ombudsman verklaart zich onbevoegd op basis van artikel 4 van het klachtenreglement. 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 betreffende uitvaartondernemer niet kan worden gehouden aan het bindend advies van de ombudsman. De ombudsman geeft tevens advies over andere mogelijkheden van de klager.

V. KLACHTENTHEMA'S

Onderwerp	Aantal 2016	Aantal 2015
bejegening	9	8
fouten bij uitvaart/begeleiding	21	22
(uitkering) verzekering	15	6
grafrechten	3	6
problemen offerte/factuur/tarief	20	26
klachtbehandeling	11	4
problemen ophalen/bestemming/ as	4	3
acquisitie uitvaartverzekering		1
betalen voorafgaand uitvaart		1
reclamespots	6	3
video/dvd		2
naturapolis		4
problemen rondom uitvaartvereniging	2	4
problemen rondom begraafplaats	4	1

Over fouten bij de uitvaart(begeleiding) en ontevredenheid over de factuur wordt het meeste geklaagd in de afgelopen jaren. Klachten over verzekeringen en onvrede met de wijze waarop klachten worden behandeld, behoren procentueel gezien ook tot de thema's die het meest scoren. Omdat de Ombudsman Uitvaartwezen een tweedelijns klachtinstantie heeft een klager behoorlijk geduld nodig, voordat hij bij de ombudsman uitkomt. Vaak gaat aan een klacht bij de ombudsman niet alleen een klacht bij de uitvaartondernemer vooraf, maak ook al discussie met de uitvaartverzorger of een andere vertegenwoordiger van de uitvaartondernemer. Daarom is het goed om te beseffen dat de ombudsman alleen de gemelde klachten ziet.

VI. ONDERVERDELING INGEDIENDE KLACHTEN PER BRANCHE

BRANCHE	2016	2015
Begraafplaats	9	9
Crematorium	4	5
Mortuarium		
Uitvaartvereniging	5	4
Uitvaartondernemer	81	74
Steenhouwer		1
Verzekeraar	10	4
TOTAAL	109	97

Net als in 2015 klaagde men in 2016 het meest over uitvaartverzorgers. Op grote afstand staan de klachten over begraafplaatsen, crematoria en uitvaartverenigingen.

VII. ONDERVERDELING (deels) GEGRONDE KLACHTEN PER BRANCHE

BRANCHE	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Begraafplaats				4		
Crematorium					2	
Mortuarium			1			1
Uitvaartvereniging						
Uitvaartverzorging	8	10	3	8	8	12
TOTAAL	8	10	4	12	10	13

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. Zowel in 2016 als 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
2016	4	1		1		6
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 2016 de meeste klachten werden ingediend, had dit niet tot gevolg dat er ook de meeste vergoedingen werden uitgekeerd. Feitelijk is het zelfs zo dat er heel weinig vergoedingen werden uitgekeerd, zeker gezien het aantal contacten (113).

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. Kern is wel dat hoe sneller de betrokken partijen reageren, hoe korter de behandelingstermijn is.

In 2016 was de gemiddelde behandelingstermijn van (de in 2016 binnengekomen) klachten bijna 17 dagen. Soms konden klachten/contacten de dag van binnenkomst al worden afgewerkt, maar de ervaring leert dat er meestal enkele dagen overheen gaan voordat een klacht/contact is afgehandeld, die/dat niet eindigt in een volledig onderzoek met bindend advies.

Klachten uit 2016, die in 2016 met een bindend advies werden afgesloten duurden gemiddeld 125 dagen. Het kortste onderzoek duurde 79 dagen en het langste 189. Vrijwel zonder uitzondering is dit de danken/wijten aan snel reagerende partijen dan wel partijen die veel tijd nodig hebben voor een reactie.

X. VERWIJZING NAAR DE OMBUDSMAN

Vermoedelijk bestaat er onduidelijkheid bij klagers wanneer zij hun klacht bij het klachteninstituut kunnen indienen. Op de website "Uitvaart.nl" ziet de consument de Ombudsman Uitvaartwezen genoemd en waarschijnlijk concludeert hij dan dat de ombudsman klachten over iedere uitvaartondernemer en elke uitvaartbranche behandelt. Op de website van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen staat de genuanceerde tekst, waaruit blijkt over welke uitvaartondernemers de

ombudsman klachten kan behandelen. Het advies aan de consument is dan ook om de website van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen te bezoeken.

XI. INVESTEREN IN NETWERK

Ook in 2016 nam de ombudsman de gelegenheid voor contacten met de uitvaartbranche. 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 interessante ontmoetingen, omdat ervaringen en verwachtingen wederzijds getoetst kunnen worden. De ombudsman heeft het voornemen om ook in de toekomst met enige regelmaat (netwerk)overleggen te bezoeken: de ombudsman krijgt daarmee de gelegenheid om contacten op te bouwen binnen de branche, de ervaringen van het klachteninstituut bij een breed publiek neer te leggen en te discussiëren over de wijze waarop de dienstverlening binnen de branche plaatsvindt.

Mocht u geïnteresseerd zijn in overleg met de ombudsman, dan kunt u dat laten weten.

XII. PUBLICITEIT

In 2016 werkte de ombudsman mee aan verschillende interviews. Onder andere voor een boek over het uitvaartwezen. Daarnaast schreef de ombudsman een artikel voor het Tijdschrift voor Klachtrecht en verzorgde zij tien keer een maandelijks column in een brancheblad. In deze column richt de ombudsman zich vooral op het lerende effect van klachten.

XIII. CONTACT MET HET KLACHTENINSTITUUT

De nieuwe website van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen kwam 2016 in de lucht. Het emailadres van de ombudsman is daarmee ook een professioneel adres geworden. De ombudsman is te bereiken via ombudsman@ombudsmanuitvaartwezen.nl, dan wel info@ombudsmanuitvaartwezen.nl. Het postadres van de ombudsman blijft:

Postbus 92

5600 AB Eindhoven

Vanaf eind 2016 is de ombudsman ook telefonisch bereikbaar op nummer 06 – 57 50 12 52.

Het bestuur is voor louter bestuurszaken te mailen via bestuur@ombudsmanuitvaartwezen.nl. Het postadres van het bestuur is:

Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

t.a.v. het secretariaat

Postbus 4076

5004 JB Tilburg

XIV . 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 bereikten 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. Daarnaast zijn er de contacten die een vraag om advies behelzen.

Samengevat trekt de ombudsman de volgende conclusies over 2016 :

1. er is blijvende aandacht nodig voor klachtherkenning en klachtbehandeling: als irritatie tussen de opdrachtgever en de uitvaartverzorger snel wordt herkend en uitgesproken, verkleint dat de kans op escalatie en daarmee op een klacht;
2. de consument is kritisch op de kosten die een uitvaart met zich meebrengt. Ook zijn er veel consumenten die zelf activiteiten willen verzorgen, die bij een uitvaart horen. Daarmee komt het standaardtarief voor de vaste kosten onder druk te staan, zoals verschillende klachten uit 2015 en 2016 laten zien.

Als aanbeveling geeft de ombudsman het volgende mee:

1. blijvende aandacht voor klachtherkenning en -behandeling is noodzakelijk. Uitvaartondernemers doen er goed aan zichzelf c.q. hun personeel te blijven trainen in het herkennen van irritaties en het aangaan van een gesprek daarover. Kunnen de brancheorganisaties daarin iets betekenen op het gebied van opleiding en training?
2. bij klantontevredenheid verhoogt het sturen van brieven en e-mails de escalatie. Het loont daarom om bij onvrede fysiek overleg te voeren. Het geeft de consument (terecht) het gevoel dat zijn klacht wordt gehoord en de uitvaartondernemer kan beter inspelen op de behoeften van die consument.