



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Postbus 92

5600 AB Eindhoven

info@ombudsmanuitvaartwezen.nl

www.ombudsmanuitvaartwezen.nl

Het bestuur van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen biedt hierbij het jaarverslag 2017 aan van het klachteninstituut, onder dankzegging aan de Ombudsman Uitvaartwezen.

Utrecht, maart 2018

de secretaris,

M.H. van der Putten

de voorzitter,

dr. R. Seldenrijk

OMBUDSMAN UITVAARTWEZEN

JAAERVERSLAG 2017

Voorwoord van de Ombudsman Uitvaartwezen

Geacht bestuur,

Hierbij treft u het verslag aan van mijn werkzaamheden over het jaar 2017. Zoals u kunt lezen zijn er in 2017 weer meer contacten geweest dan in de jaren daarvoor. Daarmee lijkt het klachteninstituut bij de consument bekender te worden. De bekendheid van het klachteninstituut betekent niet dat klagers ook exact weten wanneer zij de ombudsman kunnen benaderen: veelal is de klacht niet ontvankelijk of moet de ombudsman zich onbevoegd verklaren.

Opvallend is dat het aantal klachten waarvoor de ombudsman een onderzoek instelde met 100% is gestegen ten opzichte van 2016, namelijk 21 in 2017 tegen 10 in 2016. Een verklaring daarvoor is niet te geven, zij het dat ik de indruk heb dat de klachtbereidheid groter wordt door publicaties over de uitvaartbranche in de media en door de aandacht op tv.

Met dit jaarverslag vertrouw ik erop u te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Marliz Schellekens
Ombudsman Uitvaartwezen
maart 2018

INHOUDSOPGAVE JAARVERSLAG 2017

- I. Het klachteninstituut
- II. Procedure
- III. Het bindend advies
- IV. Zoveel mensen, zoveel klachten
- V. Behandelde dossiers
- VI. Niet ontvankelijk en onbevoegd
- VII. Klachtentema's
- VIII. Onderverdeling ingediende klachten per branche
- IX. Onderzoeken
- X. Onderverdeling (deels) gegronde klachten per branche
- XI. Toegekende vergoedingen
- XII. Afhandelingstijd
- XIII. Verwijzing naar de ombudsman
- XIV. Netwerk en publiciteit
- XV. Contact met het klachteninstituut

JAARVERSLAG 2017

I. HET KLACHTENINSTITUUT

De Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen dankt zijn bestaan aan de gezamenlijke brancheverenigingen binnen de uitvaartwereld. Dat zijn de Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen (BGNU), Nardus, Landelijke Organisatie Begraafplaatsen (LOB), Landelijke Vereniging van Crematoria (LVC), Vereniging van Mortuariumbeheerders in de Gezondheidszorg (VMG) en de Stichting Keurmerk Uitvaartzorg. Om de consument bescherming te bieden en het lerende vermogen van uitvaartondernemers te stimuleren, werd het klachteninstituut in het leven geroepen. De stichting stelt de ombudsman aan, die onderzoek doet naar ingediende klachten. Niet alleen consumenten kunnen klachten indienen, maar ook uitvaartondernemers kunnen zich tot de ombudsman wenden voor een onderzoek of voor bemiddeling.

Het klachteninstituut is een tweedelijns klachteninstantie, hetgeen betekent dat altijd éérst de uitvaartondernemer de gelegenheid moet krijgen om de klacht te behandelen. Pas als klager en uitvaartondernemer samen geen oplossing kunnen vinden voor het gerezen probleem, kan de consument de ombudsman benaderen.

II. PROCEDURE

Als de ombudsman een klacht ontvangt kijkt deze eerst of de klacht al door de uitvaartondernemer is behandeld. Is dat niet het geval, dan wijst de ombudsman de klager op deze eis. Daarbij geeft de ombudsman aan dat klager opnieuw een beroep op het klachteninstituut kan doen als het niet lukt om samen met de uitvaartondernemer tot een oplossing te komen. Altijd wordt gekeken of de betreffende uitvaartondernemer is aangesloten bij het klachteninstituut. Is dat niet het geval dan krijgt klager te horen dat hij geen rechtsbescherming geniet.

De uitvaartondernemer heeft de gelegenheid om op de klacht te reageren met een verweer. Op dit verweer mag klager reageren met een nadere toelichting, waarop de uitvaartondernemer de mogelijkheid krijgt om een reactie te geven door middel van een nader verweer. Deze wijze van reageren op elkaars standpunten en aangehaalde feiten noemen we de hoor- en wederhoorfase. Deze is van bijzonder belang in de klachtenprocedure. Niet alleen om zoveel mogelijk feiten op tafel te krijgen, maar ook om beide partijen in staat te stellen kennis te nemen van elkaars visie en erop te reageren.

Als alle standpunten zijn gewisseld maakt de ombudsman het bindend advies op. Het komt voor dat de ombudsman (tussentijds) vragen stelt aan één partij of aan beide partijen, om een beter begrip van de situatie te krijgen. In een enkel geval vindt de hoor- en wederhoorfase niet schriftelijk, maar mondeling plaats. Dat is vooral het geval als het om complexe problematiek gaat, of als partijen feiten noemen, die niet met elkaar verenigbaar zijn. In dat geval geeft een mondelinge procedure de ombudsman vaak meer duidelijkheid.

Naast de schriftelijke klachtenprocedure heeft de ombudsman de mogelijkheid om te bemiddelen. Met enige regelmaat wordt van deze vorm gebruikt gemaakt.

Overigens brengt de klachtenprocedure voor klagers geen kosten met zich mee.

III. HET BINDEND ADVIES

Het oordeel van de Ombudsman Uitvaartwezen krijgt de vorm van een bindend advies, waarop het Burgerlijk wetboek van toepassing is. De uitvaartondernemer is gebonden aan het bindend advies, vanwege zijn lidmaatschap van de branchevereniging. Klagers dienen een formulier te tekenen, waarbij zij verklaren het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden. Doen zij dat niet dan stelt de ombudsman geen onderzoek in. In 2017 kwam het tweemaal voor dat een klager geen formulier wilde tekenen (2017-060 en 2017-133).

Van het bindend advies staat nog een gang naar de rechter open, maar de rechter zal slechts marginaal toetsen. Dat betekent dat hij de (klacht-) procedure niet over doet en alleen onderzoekt of de ombudsman in alle redelijkheid het bindend advies kon geven. Voor zover bekend is het nog niet voorgekomen dat de rechter werd ingeschakeld.

IV. ZOVEEL MENSEN, ZOVEEL KLACHTEN

	2017	2016	2015
klachten bevoegd (BA)	21	10	27
klachten niet bevoegd	58	45	21
klachten niet ontvankelijk	32	38	34
klachten via OM opgelost	3	6	
klacht verzoek bemiddeling	1		1
ingetrokken klacht	2	1	3
staken onderzoek klacht door OM	1	6	5
Subtotaal: ingekomen klachten	118	106	91
vraag uitvaartondernemer	7	3	5
vraag consument	8	4	
AANTAL CONTACTEN	133	113	96
klachten in behandeling per einde jaar	11	7	9
afgehandeld in jaar binnenkomst	122	106	87

Tabel 1

Uit de cijfers van tabel 1 kan worden geconcludeerd dat het beroep op de ombudsman in de afgelopen jaren is toegenomen. Niet alleen consumenten weten de ombudsman te vinden, maar soms stellen ook uitvaartondernemers vragen over kwesties die hen bezig houden. Omdat het klachteninstituut alleen werkt voor aangesloten uitvaartorganisaties, kunnen alleen dezen gebruik maken van de vraagbaakfunctie van de ombudsman.

V. BEHANDELDE DOSSIERS

behandelde dossiers	2017	2016	2015
dossiers uit verslagjaar	133	113	96
dossiers uit jaar ervoor	7	9	1
totaal	140	122	97
einde jaar in behandeling	11	7	9
TOTAAL behandeld	129	115	88

Tabel 2

bindende adviezen (BA)	2017	2016	2015
aantal uit verslagjaar afgehandeld	11	13	20
aantal uit jaar voorafgaand aan verslagjaar afgehandeld	5*	8	1
TOTAAL aantal BA	16	21	21
aan einde jaar nog in behandeling BA	10	7*	5

Tabel 3

* Van de zeven onderzoeken die eind 2016 nog in behandeling waren en die zouden resulteren in een bindend advies, bleek dat in twee gevallen de indieningstermijn overschreden was. Omdat de uitvaartondernemer in één geval niet akkoord ging met deze termijnoverschrijding en de ombudsman in het tweede geval, zijn beide dossiers gesloten. Daardoor resulteerden vijf onderzoeken in een bindend advies.

In 2017 werden 16 bindende adviezen uitgebracht. Aan het eind van het jaar waren nog 10 onderzoeken in behandeling. Deze worden in de loop van 2018 afgehandeld.

VI. NIET ONTVANKELIJK EN ONBEVOEGD

Niet ontvankelijk	2017	2016	2015
waarvan te laat ingediend	1	10	5
klacht indienen bij uitvaartond./reactie afwachten	31	28	29
TOTAAL niet ontvankelijk	32	38	34

Tabel 4

Onbevoegd	2017	2016	2015
beleid/algemeen	7	7	19
verzekering (Kifid)	13	11	4
uitvaartondernemer niet aangesloten	20	15	10
klacht niet ingediend door opdrachtgever	18	12	4
TOTAAL onbevoegd	58	45	21

Tabel 5

De ombudsman kan slechts een klachtonderzoek aanvangen als aan verschillende vereisten is voldaan. Zo moet de klacht bekend zijn bij de betreffende uitvaartondernemer en binnen de termijn zijn ingediend. Is dat niet het geval dan is de klacht niet ontvankelijk. Daarnaast moet het een klacht zijn over een bij het klachteninstituut aangesloten uitvaartondernemer, kan alleen de opdrachtgever van de uitvaart, dan wel de rechthebbende van een grafrecht, een klacht indienen en mag de klacht geen betrekking hebben op het algemeen beleid of de tariefstelling. Wordt aan deze voorwaarden niet voldaan dan is de ombudsman niet bevoegd om een klachtonderzoek aan te vangen.

De cijfers uit tabel 1 laten zien dat de bereidheid om een klacht in te dienen is toegenomen: in 2017 werden 118 klachten ingediend, tegen 91 in 2015 en 106 in 2016. De tabellen 4 en 5 laten zien wat de reden is dat de klachten niet behandeld konden worden.

VII. KLACHTENTHEMA'S

Onderwerp	Aantal 2017	Aantal 2016	Aantal 2015
bejegening	17	9	8
fouten bij uitvaart/begeleiding	16	21	22
(uitkering van) verzekering	14	15	6
grafrechten	5	3	6
problemen offerte/factuur/tarief	23	20	26
klachtbehandeling	4	11	4
problemen ophalen/bestemming/ as	4	4	3
acquisitie uitvaartverzekering			1
betalen voorafgaand uitvaart			1
reclame(spots)	1	6	3
video/dvd	5		2
naturapolis	2		4
problemen rondom uitvaartvereniging	1	2	4
problemen rondom begraafplaats	9	4	1
problemen rondom betrekken bij uitvaart/afscheid nemen	7		

Tabel 6

Als we kijken naar de thema's waarover klachten worden ingediend, dan staan de problemen rondom de financiën van de uitvaart bovenaan. Ook in voorgaande jaren was dat het geval. In 2017 werden klachten over de bejegening door de ondernemer, fouten in de begeleiding en problemen rondom de (uitkering van de uitvaart-)verzekering nagenoeg even vaak genoemd. Ook in voorgaande jaren waren dit belangrijke onderwerpen om een klacht aanhangig te maken.

Opvallend is dat in 2017 het aantal klachten over begraafplaatsen – relatief gezien – behoorlijk is toegenomen. Uit de klachten valt af te leiden dat dit vaak te maken heeft met de inhaalslag, die begraafplaatsen aan het maken zijn: het op orde brengen van de administratie. Daarnaast kwamen er in 2017 relatief veel klachten binnen over nabestaanden, die niet de gelegenheid kregen afscheid te nemen van een overledene, dan wel niet bij de uitvaart werden betrokken. Daarvoor wordt de uitvaartondernemer aangesproken, terwijl deze daar geen zeggenschap over heeft; het is immers de opdrachtgever, die bepaalt hoe een uitvaart plaatsvindt en wie hij uitnodigt voor het laatste afscheid.

VIII. ONDERVERDELING INGEDIENDE KLACHTEN PER BRANCHE

BRANCHE	2017	2016	2015
Begraafplaats	16	9	8
Crematorium	11	4	5
Mortuarium	1		
Uitvaartvereniging	2	5	4
Uitvaartverzorgers	72	79	69
Steenhouwer			1
Verzekeraar	14	9	4
Anders	4		
TOTAAL	118	106	91

Tabel 7

Ook in 2017 hadden de meeste klachten betrekking op uitvaartverzorgers - net als in voorgaande jaren - hoewel er in absolute cijfers een daling is te zien. Opvallend is de stijging in klachten over begraafplaatsen en crematoria. Zoals hierboven aangegeven bestaat de indruk dat de stijging van klachten over begraafplaatsen te maken heeft met het op orde brengen van de administratie en wellicht ook dat de bereidheid om een klacht in te dienen steeg. Wat de reden is dat over crematoria meer klachten werden ingediend dan in voorgaande jaren, valt niet met zekerheid te zeggen. Omdat het aantal crematies al jarenlang stijgend is, kan daar de oorzaak niet liggen. Wellicht heeft het ook hier te maken met de klachtbereidheid.

Overigens past een kleine kanttekening bij bovenstaande tabel: de cijfers zijn gebaseerd op de klachten, zoals klagers deze omschrijven.

IX. ONDERZOEKEN

Bindende adviezen*	2017	2016	2015
klachten bevoegd ingekomen in verslagjaar	21	10	28
klachten uit voorgaand jaar	5	8	1
totaal aantal onderzoeken	26	18	29
afgehandeld in verslagjaar	16	13	20
- waarvan gegrond	5	8	10
- waarvan ongegrond	11	5	10

Tabel 8

*Omdat tijdens een onderzoek kan blijken dat de klacht niet kan worden onderzocht (om diverse redenen, bijvoorbeeld omdat hij te laat is ingediend), of juist wél kan worden onderzocht -terwijl dat in eerste instantie niet het geval bleek - (b)lijken de cijfers niet altijd met elkaar te corresponderen.

Ingekomen klachten kunnen niet steeds in hetzelfde jaar worden afgehandeld. Met name niet als het gaat om onderzoeken, waaruit een bindend advies voortvloeit. Alleen de hoor- en wederhoorfase kan al drie maanden duren, met name als beide partijen de gehele reactietermijn van vier weken benutten. Daarom lopen er aan het eind van een jaar nog verschillende onderzoeken.

Wat opvalt is dat er in 2017 aanmerkelijk meer klachten binnenkwamen, die resulteerden in een onderzoek en daarmee in een bindend advies. Een duidelijke verklaring daarvoor is niet te geven, al bestaat de indruk dat de klachtbereidheid toeneemt door de wijze waarop de uitvaartbranche in de

media wordt neergezet. Het aantal onderzoeken (en daarmee bindende adviezen) komt in 2017 weer meer in de richting van het aantal van 2015.

X. ONDERVERDELING (deels) GEGRONDE KLACHTEN PER BRANCHE*

BRANCHE	2017	2016	2015
Begraafplaats			
Crematorium			
Mortuarium			
Uitvaartvereniging	1		
Uitvaartverzorging	4	8	10
TOTAAL	5	8	10

Tabel 9

* het gaat hier om onderzoeken die in het betreffende jaar zijn afgerond met een bindend advies. Deze kunnen in een voorgaand jaar zijn binnengekomen.

Uit tabel 3 blijkt dat de ombudsman in 2017 16 bindende adviezen uitbracht. Daarvan hadden vijf (5) bindende adviezen betrekking op klachten uit 2016. De overige 11 klachten werden in 2017 ingediend. Van deze 16 bindende adviezen in 2017 oordeelde de ombudsman vijf (5) keer dat de klacht gegrond was. In 11 gevallen was de klacht dus ongegrond.

Bij deze cijfers hoort echter een verklaring: de cijfers op zich zeggen namelijk niet alles.

Uit analyse van de dossiers blijkt dat – bij de ongegronde klachten en in meerdere gevallen - de betreffende uitvaartondernemer al had toegegeven dat hij fouten maakte. Ook had hij daarvoor een tegemoetkoming in enigerlei vorm gegeven. Omdat klagers niet tevreden waren met de hoogte van de financiële tegemoetkoming vroegen zij de ombudsman om een oordeel. In de betreffende gevallen vond de ombudsman de tegemoetkoming redelijk en billijk en verklaarde daarom de klacht ongegrond. In deze gevallen had de uitvaartondernemer dus zelf al toegegeven dat het een gegronde klacht betrof. Het is dan niet meer aan de ombudsman om de klacht opnieuw gegrond te verklaren: de klacht betreft namelijk alleen de vraag of de tegemoetkoming hoog genoeg is.

XI. TOEGEKENDE VERGOEDINGEN

JAAR	€ 0-500	€ 501-1.000	€ 1.001-2.000	€ 2.001-3.000	meer dan € 3.000	totaal
2017	3	2				5
2016	4	1		1		6
2015	1	2	2	3		8

Tabel 10

Zoals tabel 10 laat zien is er in 2017 geen vergoeding toegekend hoger dan € 1.000,-, terwijl dat in de jaren daarvoor nog wel gebeurde. De reden daarvoor is niet eenduidig te geven. Niettemin komt het de ombudsman voor dat uitvaartondernemers zelf al ruimhartig tegemoetkomingen geven als er fouten zijn gemaakt, die niet meer op een andere wijze te herstellen zijn. Ook lijkt het erop dat klagers 'harder' worden in hun eisen en via de ombudsman proberen hun eis kracht bij te zetten. In 2017 hadden meerdere klachten betrekking op de – door de uitvaartondernemer gegeven – tegemoetkoming: klagers waren daarmee niet tevreden en trachtten via de ombudsman het bedrag te verhogen.

XII. AFHANDELINGSTIJD

Het klachtenreglement geeft klager en 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 een volledig klachtonderzoek 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.

Gerekend over de in 2017 binnengekomen en (bij het schrijven van dit jaarverslag) afgehandelde klachten bedroeg de gemiddelde behandelingstermijn 18,5 dagen. Veel klachten werden de dag van binnenkomst afgehandeld, of enkele dagen erna. Van de onderzoeken, die resulteerden in een bindend advies was de langste behandeltermijn 195 dagen en de kortste 49 dagen.

XIII. VERWIJZING NAAR DE OMBUDSMAN

Op verschillende algemene websites over de uitvaartbranche staat een verwijzing naar de Ombudsman Uitvaartwezen. De indruk bestaat dat klagers daardoor makkelijker de weg weten te vinden naar de ombudsman. Omdat niet steeds de voorwaarden worden genoemd waaronder een klacht door de ombudsman kan worden behandeld, betekent dit ook dat veel klachten niet ontvankelijk zijn, dan wel dat de ombudsman onbevoegd is.

XIV. NETWERK EN PUBLICITEIT

De ombudsman probeert met enige regelmaat bezoeken te brengen aan uitvaartondernemers en bijeenkomsten. Zo verzorgde de ombudsman in 2017 een lezing voor de Friesche Federatie van Uitvaartverenigingen en vonden er gesprekken plaats met Ardanta en met de Stichting Keurmerk Uitvaartzorg. Mocht u geïnteresseerd zijn in overleg met de ombudsman, dan kunt u dat laten weten. Daarnaast verzorgde de ombudsman een maandelijks column in het Brancheblad Uitvaartzorg.

XV. CONTACT MET HET KLACHTENINSTITUUT

De nieuwe website van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen kwam 2016 in de lucht. Daarin is een contactformulier opgenomen, waarop een klager zijn klacht kan indienen of anderszins een vraag neer kan leggen. Dat deze functie beantwoordt aan de behoefte van consumenten is duidelijk: het merendeel van de klachten komt op deze wijze binnen. Ook uitvaartondernemers maken gebruik van dit contactformulier om hun vraag te stellen.

Daarnaast is de ombudsman te bereiken via het e-mailadres:

ombudsman@ombudsmanuitvaartwezen.nl, dan wel info@ombudsmanuitvaartwezen.nl. Het postadres van de ombudsman is:

Postbus 92, 5600 AB Eindhoven

Telefonisch is de ombudsman 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