



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Bindend Advies  
op basis van artikel 13 van het klachtenreglement van de  
Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

## ‘Prioriteiten stellen’

Betreft: **2018-088**

Klacht van mevrouw I, wonende aan de T-sstraat te H (klaagster) over Uitvaartverzorging Z te X (de uitvaartvereniging, de uitvaartondernemer, verweerder).

### De procedure:

- Bij e-mail van 19 augustus 2018 ontving de Ombudsman Uitvaartwezen de klacht van klaagster.
- Op 28 augustus 2018 tekende klaagster de verklaring waarbij zij het oordeel van de Ombudsman Uitvaartwezen als bindend advies aanvaardt.
- De uitvaartondernemer reageerde op 15 oktober 2018 op de klacht, waarbij hij verklaringen meestuurde van de verzorgende en van de uitvaartbegeleidster.
- Klaagster gaf daarna aan dat zij een nadere toelichting niet nodig achtte. Als argument gaf zij aan dat elke betrokken partij de kwestie vanuit zijn/haar eigen standpunt beziet en die standpunten uiteraard uit elkaar lopen.

### Onderwerp van het geschil:

Klaagster vindt dat de uitvaartondernemer niet professioneel handelde door eerst de overledene te verzorgen en te koelen en daarna pas het regelgesprek plaats te laten vinden. Partijen zijn het niet eens over de wijze waarop de uitvaartondernemer de klacht behandelde.

### Bevoegdheid ombudsman en ontvankelijkheid van de klacht:

De Ombudsman Uitvaartwezen heeft als taak het beslechten van geschillen tussen opdrachtgever en ondernemer over de uitvaartverzorging in de meest ruime zin. De ombudsman kan dit doen door middel van een bindend advies, dan wel door bemiddeling (artikel 4.1 van het Klachtenreglement Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen). De ombudsman is bevoegd kennis te nemen van geschillen als deze gaan over een ondernemer die via zijn (branche-)organisatie is aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.

Verweerder is aangesloten bij de BGNU, die in artikel 1 lid e. van het klachtenreglement is aangemerkt als organisatie waarover klachten over aangesloten leden kunnen worden ingediend bij de ombudsman. Ook is verweerder in de gelegenheid gesteld de klacht te behandelen. De ombudsman is daarmee bevoegd deze klacht te onderzoeken.

### Verklaring van klaagster

Samengevat en relevant voor de klacht geeft klaagster het volgende aan.

Zij betreurt het enorm dat dit conflict is ontstaan. Het heeft de jarenlange relatie die haar ouders hebben opgebouwd met de uitvaartondernemer verstoord. Bovendien heeft het een grote impact gehad op de emotionele periode tussen het overlijden en de crematie van haar vader. Deze periode is voor de familie extra belastend geweest, omdat op het moment van overlijden de 94-jarige moeder op een revalidatieafdeling voor dementerenden verbleef.

De ouders van klaagster zijn vanaf 1950 lid van de uitvaartvereniging. Dit houdt in dat zij al 68 jaar voornemens waren hun uitvaart in zijn geheel te laten verzorgen door de uitvaartvereniging. Des te triester vind klaagster het daarom dat dit uiteindelijk niet zo heeft mogen zijn. Zij doet verslag vanuit haar perspectief.

De wensen t.a.v. de uitvaart legden klaagsters ouders vast. Begin 2018 is de uitvaart nog doorgeproken aan de hand van het wensenformulier van de uitvaartvereniging. Eigenlijk was er geen overleg over hun uitvaartwensen, maar stond klaagster hen alleen ten dienste om een en ander op schrift te stellen. Achteraf betreurt klaagster het dat zij niet eerder het initiatief nam om tijdig met het gezin (ouders, broer en zus) te bespreken hoe men vorm zou willen geven aan het hetgeen niet werd ondervangen door het wensenformulier. Dit betreft bv. de keuze van begeleiding, waar ze zelf als nabestaanden betrokken bij wilden zijn en op welke manier. Ook waren geen afspraken gemaakt over wat te doen na overlijden, door wie en in welke volgorde.

Op dinsdag 31 juli 2018 overleed klaagsters vaders, waarbij klaagster en haar broer aanwezig waren. Na het constateren van zijn overlijden verrichtte de broer een aantal telefoontjes o.a. naar de zus. Deze zou meteen komen, ze was al onderweg. De broer vertrok vervolgens in verband met het bezoekuur direct naar moeder. Klaagster ontving de schouwarts en een andere arts. Zij belde met de (uitvaartbegeleidster van de) uitvaartvereniging om het overlijden van haar vader te melden. De uitvaartvereniging zou verzorgenden naar hen sturen. Op dat moment vond klaagster dit niet vreemd, omdat zij dit ook meemaakte met haar beide schoonouders. Zij zocht kleren uit voor haar vader, waarvan zij wist dat hij ze het liefste droeg en waar ze hem het vaakst in had gezien. Zij wist dat hij in zijn gewone dagelijkse kleding wilde worden opgebaard. Het verbaasde haar niet dat de uitvaartbegeleidster niet meteen langs kwam en dat er pas voor de volgende dag een afspraak werd gemaakt. Ze kwam op klaagster betrokken en zorgvuldig over. Achteraf gezien realiseert klaagster zich dat dit toch niet verstandig is geweest. Ze denkt dat ze van de uitvaartbegeleidster – als professional - had mogen verwachten dat zij eerst langs was gekomen om het een en ander naar wens af te stemmen in samenspraak met klaagsters broer en zus. Toen de verzorgers arriveerden schrok klaagster, zoals ze daar stonden in hun driedelig grijze pak en met grote zwarte koffer, maar ze dacht: 'oh, zo doen ze dat bij de uitvaartvereniging' en liet het daar verder bij. Klaagster gaf aan bij de verzorging van haar vader betrokken te willen zijn en te denken dat haar zus dit ook wilde. Daarop besloot men te wachten. Maar toch vroeg de mannelijke verzorger klaagster even later of zij haar vader alvast wilde scheren, hetgeen zij deed. Vanwege de warmte kon niet al te lang worden gewacht met koelen en de verzorgers haalden de koeling uit hun auto. Deze brachten ze naar binnen op een soort brancard met parse deken. Deze brancard werd in de slaapkamer gezet wat klaagster onplezierig confronterend vond. Maar opnieuw dacht ze: 'oh, zo doen ze dat bij de uitvaartvereniging'. Klaagster vroeg zich af waar haar zus bleef, overwoog haar te bellen, maar ging er vanuit dat deze gehaast achter het stuur zou zitten, zodat het haar beter leek niet te bellen omdat ze zo wel zou komen. Later bleek dat de zus eerst bij moeder langs ging. Zo zoetjes aan werd dan toch met de verdere verzorging begonnen en klaagster ging hierin mee. Achteraf betreurt ze dit.

Samen met klaagster legden de verzorgers vader af. Daar is niets op aan te merken. Dat dit is gebeurd zonder op de zus te wachten en zonder overleg met broer en zus, is niet goed geweest en hierin speelden de verzorgers volgens klaagster een rol. Toen de zus arriveerde was vader gekleed opgebaard. Voor de zus was dat vreselijk, omdat zij zelf graag bij de verzorging van haar vader betrokken was geweest. De zus vroeg waarom er niet op haar was gewacht, waarop klaagster reageerde dat ze lang op haar hadden gewacht, maar dat het te lang ging duren. De verzorgenden

vulden aan dat het nodig was meneer zo snel mogelijk te koelen. De zus en haar man wilden even een moment alleen met vader zijn, waarop de verzorgers en klaagster zich in de aangrenzende huiskamer terugtrokken. Meteen daarna vertrokken de zus en haar man, waarbij de zus aangaf nog niet te weten of ze wel bij het gesprek met de uitvaartbegeleidster wilde zijn, dat de dag erna plaats zou vinden.

Vervolgens kwam de broer weer terug van het bezoek aan moeder. Klaagster en haar broer stonden te praten toen de zus via de openstaande tuindeur de kamer binnen kwam en op de verzorgenden afging. Ze was erg geëmotioneerd, boos, en voelde zich - naar klaagster vermoed - vreselijk teleurgesteld en gepasseerd. Maar ze vond ook dat ze verkeerd was voorgelicht door de verzorgenden aangezien zij, hun handelen verdedigden door aan te geven dat de overledene verzorgd moest worden, omdat hij zo snel mogelijk moest worden gekoeld. Volgens de zus was dit onterecht en hier was ze zeer kwaad over. Ze verweet de verzorgenden te liegen en onprofessioneel te hebben gehandeld. Ook was ze laaiend op klaagster. Hierna is ze meteen weer weggegaan.

Diezelfde avond sprak klaagster over de telefoon met de uitvaartbegeleidster. Deze was inmiddels geïnformeerd door de verzorgenden over wat was voorgevallen. Zij vroeg of de zus bij de bespreking aanwezig zou zijn, want het gebeurde moest besproken worden, voordat het gesprek over de uitvaart kon worden voortgezet. De zus was aanwezig en nog steeds erg boos over wat er de avond ervoor was gebeurd. Ze verweet de uitvaartbegeleidster dat deze niet eerst aanwezig was om met de familie te spreken en te overleggen 'hoe nu verder'. De uitvaartbegeleidster trok zich dit aan en zei dat ze achteraf inziet dat dit beter zou zijn geweest. Ze zei ook dat er altijd sprake kan zijn van oplopende emoties, maar dat het gedrag van de zus buiten proportioneel was geweest en onacceptabel. Hoewel klaagster en haar broer vonden dat de uitvaartbegeleidster dit gesprek professioneel voerde, zegden broer en zus het vertrouwen in de uitvaartondernemer op. Klaagster vond dit heel erg omdat zij wilde dat de uitvaart zich naar wens van haar ouders zou voltrekken. Vanwege het door broer en zus opgezegde vertrouwen stond haar niets anders te doen dan zich hier bij neer te leggen.

Op 2 augustus 2018 diende de zus een klacht in bij de uitvaartondernemer. Diezelfde dag bekrachtigde de broer de klacht van de zus met een bericht aan de uitvaartondernemer. De reactie op de klacht was voor de zus en de broer erg onbevredigend. De broer heeft op zijn klachtmail geen reactie ontvangen van de uitvaartondernemer.

De uitvaartondernemer reageerde door aan te geven dat hij niet inhoudelijk op de klacht in wilde gaan vanwege het in zijn ogen onacceptabele gedrag van de zus. Hoewel klaagster deze reactie begrijpt, betreurt ze hem ook. Ze had het meer professioneel gevonden wanneer men inhoudelijk op de klacht was ingegaan. Klaagster ziet de reactie van de zus als een emotionele reactie, naar aanleiding van een min of meer persoonlijk traumatisch drama. Er zijn - zoals klaagster het zich herinnert - geen bedreigingen of iets ongeoorloofds verbaal geuit naar de medewerkers.

De klachten van klaagster komen op het volgende neer:

1. De uitvaartondernemer heeft bij de aanvang van de aanneming van de uitvaart een fout gemaakt door niet éérs een 'face to face' intakegesprek te voeren met alle belanghebbenden vóóordat enige actie werd ondernomen. Klaagster meent dat deze fout de uitvaartondernemer is toe te rekenen. Deze is immers de professional, die de nabestaanden vanaf het begin met raad en daad terzijde diende te staan.
2. De droevige en emotionele gebeurtenis en het voor beide partijen vervelende conflict wat hieruit voortvloeyde, had voorkomen kunnen worden als verwachtingen, wensen en behoeften bij aanvang van de dienstverlening expliciet waren besproken en op elkaar afgestemd.
3. Doordat de verwachtingen van de zus niet aansloten bij de werkwijze van de uitvaartondernemer zijn er spanningen ontstaan, die in het gesprek erna niet weggenomen konden

worden. Dit heeft in ieder geval voor klaagster een belastend effect gehad op het verdere verloop van de uitvaartvoorbereidingen.

4. Wanneer er door de verzorgers begrip was getoond voor de emoties van de zus had dit mogelijk een de-escalerend effect gehad.
5. De verzorging sec was naar behoren maar verzorgers hebben onzorgvuldig en onprofessioneel gehandeld door niet met de verzorging naar klaagsters wens te wachten totdat in ieder geval haar zus ook aanwezig was.
6. De verzorgers hebben onzorgvuldig en onprofessioneel gehandeld door te verzaken bij klaagster en bij andere familieleden te informeren naar persoonlijke wensen ten aanzien van de verzorging.
7. De verzorgers hebben nagelaten te informeren naar de wenselijkheid van de aanwezigheid van de uitvaartbegeleidster.
8. Het is een kwestie van stijl maar het gebruik door de verzorgenden van een brancard en lijkauto en de manier hoe deze waren gepositioneerd (lijkauto pal voor de ingang en brancard pontificaal in de slaapkamer) was naar het oordeel van klaagster niet nodig geweest en onnodig choquerend.
9. De uitvaartondernemer heeft onzorgvuldig en onprofessioneel gehandeld door slechts met een korte mail te reageren op de klacht en op de mail van klaagsters broer helemaal niet in te gaan.
10. De uitvaartondernemer heeft onzorgvuldig en onprofessioneel gehandeld door de klachten van broer en zus niet in behandeling te nemen.

Betere communicatie, leren van fouten, genoegdoening en eventueel compensatie stelt klaagster als doel.

### **Verklaring van de uitvaartondernemer**

Samengevat en relevant voor de klacht laat de uitvaartondernemer het volgende weten.

Nadat de overlijdensmelding was aangenomen zijn de collega's ingeschakeld om de overledene te verzorgen en op te baren. Toen de collega's aankwamen bleek dat de familie wilde helpen bij de verzorging, maar dat een van de dochters nog niet aanwezig was. Als bij de telefonisch melding was aangegeven dat de familie met de verzorging wilde helpen en dat een van de familieleden nog niet aanwezig was, zouden de collega's uiteraard later zijn gekomen. De collega's hebben hun best gedaan aan de wensen van de familie tegemoet te komen en hebben ruim een uur gewacht alvorens met de verzorging te beginnen. Alhoewel het inderdaad geen vast gegeven is om eerst te verzorgen en dan te koelen, is dit wel de meest gebruikelijke gang van zaken.

De manier waarop een van de dochters van de overledene de collega's heeft bejegend is voor de uitvaartondernemer hoe dan ook onacceptabel. Hij heeft begrip voor de emoties, die bij nabestaanden leven. Tegelijkertijd is hij van mening dat emoties geen vrijbrief zijn om andere mensen op een (eufemistisch uitgedrukt) uiterst onfatsoenlijke, persoonlijke kwetsende manier te bejegenen.

De rouwauto heeft de familie als choquerend ervaren. Feit is dat de meeste nabestaanden het als zeer zorgvuldig ervaren dat er een volwaardige rouwauto staat en dat er niet een 'busje' voor komt rijden. Tenzij een zorgcentrum een protocol hanteert waarbij de rouwauto verplicht is te parkeren bij een andere ingang, is het gebruikelijk dat de rouwauto aan de voorzijde van een zorgcentrum staat.

Op de dag na het overlijden voerde de uitvaartondernemer een open gesprek met klaagster en haar broer en zus. Nadat duidelijk was dat er geen vertrouwen bestond, adviseerde de uitvaartbegeleidster om een andere uitvaartondernemer in te schakelen. Dit advies is ingegeven

door de eerlijke wens dat het afscheid van de overledene hoe dan ook een waardevol afscheid zou zijn.

De uitvaartondernemer vindt dat er geenszins sprake is van een nalatige aanname van de opdracht, noch van onprofessioneel omgaan met eventuele wensen en emoties door zijn zorgmedewerkers. De klacht van de familie is niet inhoudelijk behandeld vanwege de respectloze handelwijze van één van de dochters. Hoewel de uitvaartondernemer betere communicatie en leren van fouten van harte toejuicht, is hij van mening dat deze in dit specifieke geval geen rol spelen. Genoegdoening en eventueel compensatie is wat hem betreft dan ook zeker niet aan de orde. Omdat de uitvaartondernemer vindt dat een ieder het recht heeft om zaken te laten toetsen, maakte hij de familie attent op de klachtenregeling bij de Ombudsman Uitvaartwezen. Hij betreurt de gehele gang van zaken, maar is van mening dat hem geen blaam treft.

In het verslag dat een van de verzorgenden opmaakte van het incident geeft deze aan dat de boze zus vlak voor haar kwam staan, hetgeen zeer bedreigend op haar overkwam. De verzorgende geeft aan: "Ze vond ons onder andere ploerten alle ziektes zoals kanker en tyfus kregen wij naar ons hoofd geslingerd en ze vond mij ook nog een hoer. ... Ze had zich inmiddels gericht op haar zus [noot OM: klaagster] en begon een nieuwe tirade tegen haar. Vervolgens waren wij weer aan de beurt en begon het allemaal opnieuw gescheld en dreigen met haar hand, ik dacht echt dat ik op dat moment een klap van haar zou krijgen maar zij werd tegen gehouden door haar vermoed ik man of vriend. Hierna was opnieuw haar zus aan de beurt, die zij vol in het gezicht spuugde."

In een verklaring geeft de uitvaartbegeleidster als volgt aan: "In maart 2018 heeft, via mail, mw. [naam klaagster] met ons contact gelegd ivm voorbereidingen voor een aanstaand overlijden van haar vader. Haar vader en moeder zijn beiden lid van [naam uitvaartvereniging] en de wens was om hun overlijden via ons te regelen. Er zijn wensenformulieren ingevuld en een dossier is hierover aangelegd. Maandag 30 juli heb ik telefonisch contact gehad met [naam klaagster]. Zij gaf aan dat haar vader die donderdag of vrijdag zou komen overlijden en wou graag dat ik al een optie bij Crematorium [naam crematorium] in werking kon zetten. Voorkeur ging uit naar dinsdag 7 augustus. Dit heb ik geregeld en afgesproken dat zij zou bellen zodra haar vader kwam te overlijden. Dinsdag 31 juli rond 17.30 uur belde [naam klaagster] dat haar vader was overleden. De dokter moest nog komen, maar zij wilde dat ik de verzorgingsdienst alvast wilde informeren dat er die avond een bedkoeling en verzorging geregeld moest worden. [naam organisatie] gebeld, dokter was inmiddels geweest, [naam organisatie] kon om 20.15 uur op adres van overlijden zijn. [Naam klaagster] hierover geïnformeerd en vond dit helemaal prima. Afgesproken dat ik de volgende dag zou bellen om een afspraak te maken voor het regelgesprek."

#### **De ombudsman stelt de volgende feiten vast:**

1. De overledene was verzekerd via de uitvaartondernemer, hetgeen betekent dat op de kosten van de uitvaart een ledenkorting zou worden gegeven.
2. Klaagster sprak met haar ouders in februari 2018 hun uitvaartwensen door op basis van het wensenformulier van de uitvaartondernemer. Deze wensen werden vastgelegd en ingeleverd bij de uitvaartondernemer.
3. In maart 2018 hebben klaagster en de uitvaartondernemer contact gehad over het aanstaande overlijden van de vader en over de wens om de uitvaart door de uitvaartondernemer te laten verzorgen.
4. Uit het dossier blijkt dat de overledene en zijn vrouw al eerder met hun kinderen spraken over hun uitvaart en dat zij daarover specifieke wensen hadden: ondanks alternatieven die door de kinderen werden aangedragen bleven zij vasthouden aan hun wens om de uitvaart door de uitvaartondernemer te laten uitvoeren. Zij waren sinds 1950 bij hem verzekerd.

5. Van het gestelde onder 3. zijn de broer en zus schriftelijk door klaagster op de hoogte gesteld door het document – waarin de wensen werden vastgelegd – naar beiden te sturen.
6. De Wet op de lijkbezorging geeft in artikel 18 aan dat een uitvaart plaatsvindt overeenkomstig de (vermoedelijke) wens van de overledene, tenzij dat redelijkerwijs niet geveerd kan worden.
7. Uit het dossier blijkt dat er tussen klaagster en de uitvaartondernemer al enkele afspraken werden gemaakt voordat het overlijden plaatsvond. Zo was het crematorium al geregeld qua datum en tijdstip.
8. Uit het dossier blijkt ook dat de uitvaartwensen van de overledene bekend waren bij de uitvaartondernemer en dat klaagster de contacten met de uitvaartondernemer verzorgde namens haar ouders en met medeweten van broer en zus.
9. Eveneens blijkt uit het dossier dat klaagster rond 17.30 uur contact opnam en het overlijden meldde. Daarbij werd afgesproken dat de verzorging van de overledene die avond om 20.15 uur plaats zou vinden en dat er koeling zou komen. Ook werd een belafpraak gemaakt voor het plannen van een regelgesprek (intakegesprek), om de uitvaart verder voor te bereiden.
10. Tijdens het telefoongesprek over het tijdstip waarop de verzorgenden zouden arriveren maakte klaagster niet bekend dat familieleden met de verzorging wilde helpen en dat een van die familieleden nog niet aanwezig was.
11. Er werden geen concrete afspraken gemaakt tussen de nabestaanden over het moment waarop de zus zou arriveren, om bij de verzorging te helpen.
12. Het overlijden gebeurde rond 17.30 uur en na 20.15 uur werd het lichaam gekoeld.
13. Volgens de statistieken bedroeg de temperatuur op 31 juli 26,6 graden.<sup>1</sup>
14. De norm/afpraak in verpleeghuizen is dat een lichaam maximaal drie uur ongekoeld kan blijven. Dit om snelle ontbinding tegen te gaan.
15. Een klacht is een signaal van een consument dat hij vindt dat er ergens in de dienstverlening iets niet goed is gegaan. Het is aan de uitvaartondernemer om dit signaal serieus te nemen en in alle oprechtheid te onderzoeken of het klopt dat de dienstverlening niet conform de afspraken is verlopen.

#### **De ombudsman concludeert het volgende:**

##### **A. over het tijdstip waarop het intakegesprek plaats zou moeten vinden:**

1. Normaliter vindt er bij een overlijden een intakegesprek plaats met (een vertegenwoordiger van) de nabestaanden, waarin de uitvaartwensen worden besproken.
2. Daaraan voorafgaand is vaak al het lichaam gekoeld (en naar een mortuarium gebracht), omdat een overledene niet langere tijd zonder koeling kan blijven liggen. In het algemeen zijn er dus al enkele diensten verricht voordat het intakegesprek plaatsvindt.
3. In dit geval waren de uitvaartwensen al ver voor het overlijden bekend, was duidelijk dat de uitvaart door de uitvaartondernemer zou worden verzorgd en had klaagster zelfs al afspraken gemaakt over het tijdstip en de plaats van crematie.
4. Doordat duidelijk was dat de overledene de uitvaart wilde laten verzorgen door de uitvaartondernemer, de wens van een overledene centraal staat en hij verzekerd was bij de uitvaartondernemer, was er geen reden een intakegesprek te houden voorafgaand aan de verzorging: het invullen van de details van de uitvaart kon later plaatsvinden, omdat klaagster de belangrijkste zaken al met de uitvaartondernemer had afgestemd.
5. Het is begrijpelijk dat de (uitvaartbegeleidster van de) uitvaartondernemer achteraf, en met kennis van de gebeurtenissen, aangeeft dat ze er goed aan had gedaan om bij de verzorging aanwezig te zijn. Objectief gezien was daar de noodzaak niet toe: de uitvaartwensen waren op hoofdlijnen bekend, klaagster had zich op meerdere momenten voorgedaan als verte-

<sup>1</sup> <https://weerstatistieken.nl/de-bilt/2018/juli>. Bekeken op 3 november 2018.

genwoordiger van de overledene en de nabestaanden, dus de uitvaartondernemer mocht erop vertrouwen dat de gemaakte afspraken namens de nabestaanden werden gemaakt.

B. over een intakegesprek met alle nabestaanden:

1. Het is niet aan een uitvaartondernemer om te treden in de relatie tussen nabestaanden, dan wel hun wensen te coördineren. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de nabestaanden zelf.
2. Mocht tijdens een intake-/ regelgesprek verschil van mening blijken te bestaan tussen nabestaanden over de invulling van de uitvaart, dan kan de uitvaartondernemer ideeën aandragen om tot een gezamenlijk gedragen voorstel te komen. Nabestaanden blijven echter verantwoordelijk voor onderlinge afstemming over de uitvaartwensen.
3. Bij een uitvaart wordt een uitvaartovereenkomst tot opdracht gesloten tussen een uitvaartondernemer en één opdrachtgever. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor betaling van de overeengekomen diensten en de uitvaartondernemer staat alleen met de opdrachtgever in een juridische verhouding. Hoe de opdrachtgever afspraken maakt met (andere) nabestaanden is in principe voor de uitvaartondernemer niet van belang, al zal hij wel zijn best doen ook aan de wensen van die personen tegemoet te komen.
4. Het lijkt erop dat de nabestaanden een verkeerde verwachting hadden van de rol van de uitvaartondernemer. Daarnaast blijkt duidelijk uit het dossier dat zij onderling geen sluitende afspraken maakten over de voorbereiding van de uitvaart.

C. over het tijdstip waarop de verzorging plaatsvond:

1. Klaagster maakte met de uitvaartondernemer expliciete afspraken over het tijdstip waarop de verzorging plaats zou vinden.
2. De verzorgenden arriveerden volgens afspraak en op dat moment gaf klaagster aan dat zij bij de verzorging betrokken wilde worden en *te denken* dat haar zus dat ook wilde. Daaruit blijkt dat er geen duidelijke afspraken waren gemaakt tussen klaagster en haar zus.
3. Daarop hebben klaagster en de verzorgenden (meer dan) een uur gewacht op de komst van de zus.
4. Hoewel een overlijden en een uitvaart emotionele gebeurtenissen kunnen zijn, is een opdracht tot uitvaart - en de daarmee gepaard gaande diensten - een zakelijke overeenkomst. Van elke ondernemer mag worden verwacht dat hij in enigerlei mate inschikkelijk is in zijn dienstverlening – temeer als het een uitvaart betreft -, maar aan zijn maatwerk kan en mag hij grenzen stellen. Een dergelijke grens kan zijn de tijd die gepaard gaat met het wachten op het verlenen van zijn diensten.
5. Uit het dossier blijkt dat de verzorgenden de indruk hebben dat zij samen met klaagster besloten de verzorging ter hand te nemen, omdat de komst van de zus zo lang op zich liet wachten. Klaagster merkt op dat zij is meegegaan in de verzorging, die zo zoetjes aan werd begonnen.
6. Uiteraard hadden de verzorgenden met klaagster expliciet kunnen overleggen om de overledene slechts te koelen en met de verzorging te wachten tot een later tijdstip. Uiteraard had ook klaagster dit met de verzorgenden kunnen bespreken.
7. Nu de verzorgenden expliciet waren uitgenodigd om op dat tijdstip de verzorging op zich te nemen en pas bij aankomst duidelijk werd dat klaagster bij de verzorging betrokken wilde worden en *mogelijk* ook de zus, kan de verzorgenden niet kwalijk worden genomen dat zij na (meer dan) een uur wachten aan hun opdracht begonnen. Temeer daar niet duidelijk was hoe laat de zus zou arriveren en klaagster ook geen stappen nam om daar achter te komen.
8. Het feit dat klaagster en haar zus geen sluitende afspraken maakten over het tijdstip waarop de zus zou arriveren, kan niet aan de uitvaartondernemer worden tegengeworpen.

D. over de brancard en lijkauto:

1. Het is duidelijk dat klaagster, haar broer en zus niet gecharmeerd waren van de plaats waarop de lijkauto stond opgesteld en de plek van de brancard.
2. Hoewel er objectief gezien geen reden is om de uitvaartondernemer hiervoor verwijten te maken – het zijn immers de attributen die noodzakelijkerwijs worden ingezet bij een overlijden – kunnen deze subjectief gezien als storend worden ervaren.
3. Als de nabestaanden op dat moment hun gevoelens hierover kenbaar hadden gemaakt, hadden de verzorgenden daarop kunnen handelen en zowel auto als brancard een andere plek kunnen geven.

E. over de onzorgvuldige en niet professionele houding van de verzorgenden en de spanning die ontstond:

1. Klaagster stelt dat de verwachtingen van haar zus niet aansloten bij de werkwijze van de uitvaartondernemer en dat dit spanningen opriep.
2. Het was klaagster, die afspraken maakte over het tijdstip van verzorging van de overledene, maar verzuimde concrete afspraken te maken met haar zus over het tijdstip van haar komst.
3. Het was de zus, die boos werd en de verzorgenden uitschold, zonder zich eerst op de hoogte te stellen van de afspraken die door klaagster waren gemaakt.
4. De verzorgenden hoefden niet te informeren naar de wenselijkheid van de aanwezigheid van de uitvaartbegeleidster, omdat zij hun opdracht - om op een bepaald tijdstip de verzorging ter hand te nemen - van de uitvaartbegeleidster kregen. Daarmee weten zij dat er afspraken gemaakt zijn tussen opdrachtgever en uitvaartondernemer.
5. De verzorgers hebben rekening gehouden met de wens van klaagster en haar zus om bij de verzorging betrokken te zijn. Daarom hebben zij (meer dan) een uur gewacht alvorens aanstalten te maken de verzorging ter hand te nemen.
6. Dat er spanning ontstond tussen klaagster en haar zus kan niet aan de uitvaartondernemer worden toegeschreven: hij deed wat was afgesproken met klaagster. De spanning die ontstond is geheel toe te schrijven aan de onduidelijke afspraken die de nabestaanden met elkaar maakten.
7. Dat de verzorgenden zich correct bleven gedragen toen zij en klaagster door de zus werden uitgescholden kan als zeer professioneel worden gekwalificeerd.

F. over de klachtbehandeling:

1. Een klacht is een signaal dat de dienstverlening volgens de opdrachtgever niet naar wens is verlopen.
2. Door een klacht serieus te onderzoeken krijgt een uitvaartondernemer de kans om te bekijken of er ergens in het dienstverleningsproces een fout is gemaakt.
3. Daarmee heeft hij de gelegenheid om een fout alsnog recht te zetten.
4. In dit geval onderzocht de uitvaartondernemer niet of er wat fout was gegaan, omdat de zus van klaagster zich onoorbaar gedroeg, naar het oordeel van de uitvaartondernemer.
5. Hoewel de ombudsman niet aanwezig was bij het incident, kan uit het dossier worden opgemaakt dat de zus zich onfatsoenlijk gedroeg en zeer kwetsende uitspraken (en handelingen) deed. Niet alleen naar de verzorgenden, maar ook naar klaagster.
6. Toch is dit geen reden om een klacht niet inhoudelijk te behandelen: juist bij een dergelijke ontoelaatbare escalatie is het van belang om te onderzoeken wát er exact is gebeurd en in welke mate de houding van medewerkers bijdroeg aan het voorval.

**Beslissing van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman het volgende.

Het is duidelijk dat de overledene de uitvaart wilde laten verzorgen door de uitvaartondernemer.



Daarvoor gaf klaagster ver voor het overlijden de wensen van de overledene aan de uitvaartondernemer door. Er was daarom geen reden een intakegesprek te houden voorafgaand aan de verzorging: het invullen van de details van de uitvaart kon later plaatsvinden, omdat de belangrijkste zaken al met de uitvaartondernemer waren afgestemd. Het is niet de taak van de uitvaartondernemer om nabestaanden bij elkaar te roepen en het proces te coördineren, waarin zij samen tot een beslissing komen over het vormgeven van de uitvaart. Die verantwoordelijkheid ligt bij de nabestaanden zelf. De uitvaartondernemer kan nabestaanden adviseren over de te nemen beslissingen en hen ondersteunen in hun keuzes, maar de verantwoordelijkheid voor het maken van afspraken over de (voorbereiding van) de uitvaart ligt bij de nabestaanden zelf. Een uitvaartondernemer heeft (juridisch gezien) maar één gesprekspartner en dat is degene die zich opwerpt als vertegenwoordigster van de nabestaanden: de opdrachtgever, die ook de opdracht tot uitvaart tekent.

In deze kwestie kan het de uitvaartondernemer niet worden verweten dat hij de opdrachten van klaagster volgde, die zich consequent opwierp als vertegenwoordigster van de overledene en de nabestaanden en die voorafgaand aan het overlijden diverse zaken regelde met de uitvaartondernemer.

Het begeleiden van een uitvaart is een zakelijke taak, die niettemin binnen een emotionele sfeer plaatsvindt. Binnen dat zakelijke kader is het meer dan correct dat de verzorgenden een uur hebben gewacht op de zus, zodat zij deel kon nemen aan de verzorging. Het feit dat de communicatie tussen de nabestaanden te wensen overliet kan de uitvaartondernemer niet worden tegengeworpen.

De emotionele uitbarsting van de zus is onaanvaardbaar, ook binnen de context van het overlijden van haar vader en haar teleurstelling over de verzorging van de overledene. Van verzorgenden kan niet worden verwacht dat zij methodisch geschoold zijn om buitensporig gedrag om te buigen, zeker niet als zij op vraag van de vertegenwoordigster van de nabestaanden en op het tijdstip dat deze aangeeft hun opdracht komen vervullen.

Wat de opstelling van de lijkauto en de brancard betreft was een simpele vraag van de nabestaanden - om ze op een andere plaats te zetten – voldoende geweest om de in hun ogen verkeerde opstelling te beëindigen. Het besluit van de uitvaartondernemer om de klacht niet inhoudelijk te behandelen is begrijpelijk, nu zijn medewerkers door het gedrag van de zus ernstig gekwetst zijn. Niettemin had hij inhoudelijk op de klacht in moeten gaan om te onderzoeken of het gedrag van zijn medewerkers bijdroeg aan het buitensporige gedrag van de zus.

De uitvaartondernemer valt een verwijt te maken over de klachtbehandeling en de klacht is gegrond op dit onderdeel. Alle andere klachten zijn ongegrond, omdat deze vooral te wijten zijn aan onvoldoende communicatie tussen de nabestaanden. De ombudsman ziet geen reden tot het uitkeren van een tegemoetkoming. Het is vooral triest dat de uitvaartwens van de overledene niet kon worden gerealiseerd.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 14 november 2018. Zowel klager als verweerder zijn gehouden het bindend advies van de ombudsman te respecteren en na te komen.

De Ombudsman Uitvaartwezen,

mevrouw mr. M.E.T. Schellekens