



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

JAARVERSLAG 2018 VAN HET BESTUUR VAN DE STICHTING KLACHTENINSTITUUT UITVAARTWEZEN

1. Bestuursaangelegenheden

Het bestuur kwam in 2018 tweemaal bijeen te weten op 21 maart en 7 november 2018.

In 2016 hebben we afscheid genomen van twee bestuursleden. Te weten de heer M.H. van der Putten en de heer J.M.H.J. Keizer.

Het bestuur heeft van beiden bestuursleden in de vergadering van 7 november afscheid genomen en hen bedankt voor de inbreng en inspanningen verleend in het bestuur.

De heer Keizer (LVC) heeft zijn taak als vicevoorzitter neergelegd. In 2018 is deze taak nog niet overgedragen aan een van de andere bestuursleden.

In de vergadering van 21 maart is mevrouw S.D. Franken als bestuurslid toegetreden. Als secretaris van de LVC zal zij die rol vertegenwoordigen.

De heer van der Putten heeft zijn taak overgedragen aan mevrouw S. Schellekens. Zij is benoemd als bestuurslid en vertegenwoordiger van de BGNU.

Het bestuur vertrouwt er op dat zowel mevrouw Schellekens als mevrouw Franken een goede aanwinst zijn en dat zij met hun expertise van de branche kwaliteit brengen in het bestuur.

2. Bestuurssamenstelling

In 2018 bestond het bestuur uit de volgende personen:

- Onafhankelijk voorzitter: de heer dr. R. Seldenrijk;
- Vicevoorzitter: de heer J.M.H.J. Keizer (LVC), tot november 2018
- Secretaris de heer M. van der Putten (BGNU), tot november 2018
- Secretaris mevrouw S.D. Franken (LVC) lid vanaf maart 2018
- Penningmeester: de heer H.J. Wormgoor (MBA)
- Lid: mevrouw A. Vink (LOB)
- Lid: de heer J. Wesselius (Nardus)
- Lid: mevrouw S. Schellekens (BGNU)
- Lid: de heer D. de Vogel (Vertegenwoordiger consument)

3. Bestuursondersteuning

De werkzaamheden van het bestuurssecretariaat, ondergebracht bij Wissenraet van Spaendonck in Tilburg zijn fysiek gescheiden van de werkzaamheden van de Ombudsman Uitvaartwezen en 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 verantwoording af door middel van het jaarverslag. De heer mr. N. Wessels is als bestuursondersteuning SKLU verantwoordelijk als secretariële ondersteuning.

4. Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

De onderstaande 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 gedragen door deze organisaties.

De Stichting heeft tot doel de consument te beschermen tegen het 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. De ombudsman geeft een bindend advies waartegen alleen beroep bij de rechter kan worden ingesteld.

April 2019
Secretaris,

Mevrouw S.D. Franken- van Velzen

OMBUDSMAN UITVAARTWEZEN

JAARVERSLAG 2018

Voorwoord van de Ombudsman Uitvaartwezen

Geacht bestuur,

Het klachtenreglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen geeft aan dat de Ombudsman Uitvaartwezen elk jaar een verslag van zijn werkzaamheden dient te maken. Met het bijgaande verslag voldoe ik aan deze plicht.

In 2018 namen 134 personen contact op met het klachteninstituut. Daarmee bleef het aantal contacten op hetzelfde niveau als in 2017. Van deze 134 contacten werd er in 120 gevallen een klacht ingediend. Het aantal klachten dat de ombudsman kon onderzoeken (en dat resulteerde in een bindend advies) daalde fors ten opzichte van 2017 en kwam weer op eenzelfde niveau als in 2016, namelijk 10. Daarmee kunnen we – vooralsnog – stellen dat 2017 een uitzonderlijk jaar was. Verder zijn er weinig bijzonderheden te melden over 2018, behalve het feit dat de gemiddelde klachtduur 11,3 dagen was, waar dat in 2017 nog 18,5 dagen was. Deze daling is mede te danken aan het feit dat het klachteninstituut sinds eind 2017 over een telefoonnummer beschikt.

Met dit jaarverslag vertrouw ik erop u te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Marliz Schellekens
Ombudsman Uitvaartwezen
maart 2019

INHOUDSOPGAVE JAARVERSLAG 2018

- 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 2018

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.

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

	2018	2017	2016
klachten bevoegd (BA)	11	21	10
klachten onbevoegd	66	58	45
klachten niet ontvankelijk	40	32	38
klachten opgelost (al dan niet via OM)	2	3	6
klacht verzoek bemiddeling		1	
ingetrokken klacht	1	2	1
staken onderzoek klacht door OM		1	6
Subtotaal: ingekomen klachten	120	118	106
vraag uitvaartondernemer	5	7	3
vraag consument	9	8	4
AANTAL CONTACTEN	134	133	113
klachten in behandeling per einde jaar	6	11	7
afgehandeld in jaar binnenkomst	128	122	106

Tabel 1

In 2018 namen 134 personen contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen. Veelal (120 keer) om een klacht te melden, maar ook enkele keren met een vraag. Dat varieert van de vraag of een uitvaartondernemer bij het klachteninstituut is aangesloten tot de vraag wat de ombudsman van een bepaald probleem vindt. Ook uitvaartondernemers vragen soms advies. Is dat het geval dan zijn alleen aangesloten uitvaartondernemers aan het goede adres: uitvaartondernemers, die niet zijn aangesloten bij het klachteninstituut kunnen geen gebruik maken van de adviesfunctie. Daarbij moet worden bedacht dat de gezamenlijke aangesloten uitvaartondernemers de kosten van het klachteninstituut dragen. Het zou niet juist zijn om organisaties, die het klachteninstituut niet erkennen gebruik te laten maken van de diensten.

Het aantal contacten ligt op het niveau van 2017, net als het aantal klachten en het aantal vragen. Zagen we in de jaren vanaf 2014 een grote stijging, nu lijkt een stabilisatie op te treden. Of dat daadwerkelijk zo is, zal blijken uit de jaren die volgen. Een verschil ten opzichte van 2017 trad op in het aantal klachten, waarnaar de ombudsman onderzoek kon doen: in 2018 was dat bijna 50% minder dan in 2017. Tot op heden valt 2017 te kwalificeren als een uitschieter.

V. BEHANDELDE DOSSIERS

behandelde dossiers	2018	2017	2016
dossiers uit verslagjaar	134	133	113
dossiers uit jaar ervoor	11	7	9
totaal	145	140	122

einde jaar in behandeling	7	11	7
TOTAAL behandeld	138	129	115

Tabel 2

bindende adviezen (BA)	2018	2017	2016
aantal uit verslagjaar afgehandeld	6	11	13
aantal uit jaar voorafgaand aan verslagjaar afgehandeld	8	5	8
TOTAAL aantal BA	14	16	21
aan einde jaar nog in behandeling BA	5	10	7

Tabel 3

Uit de tabellen 2 en 3 blijkt dat er ten opzichte van 2017 niet veel verschil is in het aantal behandelde dossiers.

VI. NIET ONTVANKELIJK EN ONBEVOEGD

Niet ontvankelijk	2018	2017	2016
waarvan te laat ingediend		1	10
klacht indienen bij uitvaartond./reactie afwachten	40	31	28
TOTAAL niet ontvankelijk	40	32	38

Tabel 4

Onbevoegd	2018	2017	2016
beleid/algemeen	1	7	7
verzekering (Kifid)	21	13	11
uitvaartondernemer niet aangesloten	30	20	15
klacht niet ingediend door opdrachtgever	6	18	12
betreft niet de uitvaartbranche	8		
TOTAAL onbevoegd	66	58	45

Tabel 5

Voordat de ombudsman een klacht in behandeling kan nemen moet aan een aantal eisen zijn voldaan. De klacht moet door de opdrachtgever van de uitvaart zijn ingediend, mag niet over algemeen beleid gaan en de uitvaartondernemer waarover de klacht gaat, moet zijn aangesloten bij het klachteninstituut. Is dat niet het geval dan verklaart de ombudsman zich onbevoegd. Betreft het een klacht, waarvan de uitvaartondernemer nog niet de kans kreeg om deze op te lossen, dan is deze niet ontvankelijk en verwijst de ombudsman klager terug naar de betreffende uitvaartondernemer. Het komt niet vaak voor dat een klacht na een verwijzing opnieuw bij de ombudsman wordt ingediend. Dat betekent dat klager en de uitvaartondernemer er veelal samen uitkomen.

VII. KLACHTENTHEMA'S

Onderwerp	Aantal 2018	Aantal 2017	Aantal 2016
bejegening	9	17	9
fouten bij uitvaart/begeleiding	15	16	21
geen kostenbegroting/niets getekend	5		

(uitkering en/of premie van) polis	22	14	15
grafrechten	4	5	3
problemen offerte/factuur/tariefstelling	20	23	20
overschot polis wordt niet uitbetaald	4		
klachtbehandeling/compensatie fouten	3	4	11
problemen ophalen/bestemming/ as	4	4	4
kosten mortuarium verzorgings-/ziekenhuis	2		
betalen voorafgaand uitvaart	2		
reclame(spots)	1	1	6
video/dvd	1	5	
naturapolis	3	2	
problemen rondom uitvaartvereniging	6	1	2
problemen rondom begraafplaats	13	9	4
problemen rondom betrekken bij uitvaart/afscheid nemen	4	7	

Tabel 6

Omdat een klacht vaak betrekking heeft op meerdere punten van onvrede, is bovenstaande tabel geen exacte opsomming van de onderwerpen, waarop de klachten betrekking hebben. Het is meer een *indicatie* van de thema's, die klagers aandragen. De ombudsman deed niet in alle gevallen onderzoek en er zit altijd een zekere mate van interpretatie in het duiden van de thema's. Niettemin blijkt duidelijk dat de meeste klachten opnieuw - net zoals in andere jaren - de factuur betreffen en onvrede rondom (de wijze waarop de uitvaartondernemer omgaat met) de uitkering van de (uitvaart)verzekering. Opvallend zijn twee (nieuwe) categorieën, namelijk dat er geen offerte is gekregen, voorafgaand aan de uitvaart (zodat er dus ook geen overeenkomst is getekend) en de categorie dat het overschot van de uitgekeerde polis niet wordt uitbetaald. In deze beide categorieën is het aandeel van uitvaartondernemers, die niet zijn aangesloten bij het klachteninstituut opvallend hoog. Daarom was de ombudsman in geen enkel geval in staat onderzoek te doen, dan wel klagers op andere wijze te helpen.

VIII. ONDERVERDELING INGEDIENDE KLACHTEN PER BRANCHE

BRANCHE	2018	2017	2016
Begraafplaats	17	16	9
Crematorium	5	11	4
Mortuarium	2	1	
Uitvaartvereniging	6	2	5
Uitvaartverzorgers	66	72	79
Steenhouwer	1		
Verzekeraar	20	14	9
Anders	3	4	
TOTAAL	120	118	106

Tabel 7

Het merendeel van de ingekomen klachten heeft betrekking op de uitvaartverzorging. In de loop van de jaren is daar niet veel verandering in gekomen. Uiteraard is dit geen spraakmakende conclusie,

omdat de uitvaartverzorgers praktisch gezien de uitvaart begeleiden van het begin tot het eind en vrijwel bij elke uitvaart betrokken zijn. Dat de meeste klachten op deze groep uitvaartondernemers betrekking heeft, hoeft daarom geen verwondering te wekken.

Het aandeel klachten over uitvaartverenigingen neemt toe. De ervaring van de ombudsman – gestaafd door onderzoeken – is dat dit vooral komt doordat leden van uitvaartverenigingen niet goed op de hoogte zijn van de voorwaarden van het lidmaatschap van zo'n uitvaartvereniging. Daardoor maken zij soms keuzes over de uitvaart, die hen de ledenvergoeding kost. Uit de onderzoeken die de ombudsman naar de klachten verrichtte, blijkt dat het over het algemeen niet de communicatie van de uitvaartverenigingen is, die tekort schiet. Het probleem ligt eerder in het besef van de leden dat het om een lidmaatschap gaat met daaraan verbonden rechten en plichten.

Ook komt het regelmatig voor dat de ombudsman wordt benaderd met klachten over verzekeringen. Deze worden doorverwezen naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID).

IX. ONDERZOEKEN

Bindende adviezen*	2018	2017	2016
klachten bevoegd ingekomen in verslagjaar	11	21	10
klachten uit voorgaand jaar	8	5	8
totaal aantal onderzoeken	19	26	18
afgehandeld in verslagjaar	14	16	13
- waarvan (deels) gegrond	9	5	8
- waarvan ongegrond	5	11	5

Tabel 8

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

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.

X. ONDERVERDELING (deels) GEGRONDE KLACHTEN PER BRANCHE*

BRANCHE	2018	2017	2016
Begraafplaats	2		
Crematorium			
Mortuarium			
Uitvaartvereniging	2	1	
Uitvaartverzorging	5	4	8
TOTAAL	9	5	8

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.

In de afgelopen jaren is het aandeel van klachten over begraafplaatsen en uitvaartverenigingen gegroeid. Wat de begraafplaatsen betreft rijst het vermoeden dat dit komt doordat veel begraafplaatsen hun administratie opschonen. Bij uitvaartverenigingen constateert de ombudsman dat nabestaanden vaak niet goed op de hoogte zijn van de rechten en plichten, die aan het lidmaatschap zijn verbonden. Meestal gaat het dan om een keuze voor een uitvaartverzorger, die niet is verbonden aan de uitvaartvereniging. Nabestaanden hebben de consequenties daarvan niet helder en zetten de ledenvergoeding op het spel. Deze wordt dan niet uitgekeerd, waarna een klacht wordt ingediend.

XI. TOEGEKENDE VERGOEDINGEN

JAAR	€ 0-500	€ 501-1.000	€ 1.001-2.000	€ 2.001-3.000	meer dan € 3.000	totaal
2018	2	3				5
2017	3	2				5
2016	4	1		1		6

Tabel 10

In 2018 kende de ombudsman vijf maal een vergoeding toe aan een klager voor een (deels) gegronde klacht. Het valt op dat het absolute aantal klachten, waarvoor een compensatie wordt gegeven, in de loop der jaren nauwelijks is veranderd.

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. Omdat de functie van Ombudsman Uitvaartwezen een kleine deeltijdfunctie is, is deze niet steeds bereikbaar. E-mails worden (minstens) een keer per week uitgelezen en getracht wordt om klagers zo snel mogelijk antwoord te geven. Sinds het klachteninstituut de beschikking heeft over een telefoonnummer, is het voor klagers makkelijker om de ombudsman te bereiken.

In 2018 lag de gemiddelde behandeltijd van een vraag/klacht op 11,3 dagen. In 2017 was dat 18,5 dagen). Veel klachten werden afgehandeld op de dag dat ze binnenkwamen, dan wel enkele dagen erna. Van de onderzoeken, die resulteerden in een bindend advies duurde het langste onderzoek 151 dagen (2017: 195) en het kortste 67 (2017: 49). Daarbij moet worden bedacht dat klager en de uitvaartondernemer steeds vier weken de gelegenheid hebben om een reactie te geven. Het is eerder uitzondering dan regel dat de reactie sneller wordt verzonden dan de uiterste termijn aangeeft. Soms moet de ombudsman een van beide partijen een herinnering sturen dat de reactietermijn is verstreken.

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.

Uiteraard hoort het tot de taak van de ombudsman om klagers te informeren over de voorwaarden waaronder zij hun klacht kunnen indienen. Ook wordt doorverwezen naar de juiste instantie, als klagers bij de ombudsman aan het verkeerde adres zijn. Vaak is dat het Kifid (voor klachten over verzekeringen) of de uitvaartondernemer, in het geval deze de klacht nog niet kent.

XIV. NETWERK EN PUBLICITEIT

De ombudsman probeert met enige regelmaat bezoeken te brengen aan uitvaartondernemers en bijeenkomsten. Soms gebeurt dat in het kader van een klacht en soms op uitnodiging van een branchevereniging. In 2018 verzorgde de ombudsman een presentatie voor de Drentse Bond van Uitvaartverenigingen en een voor de Stichting Keurmerk Uitvaartzorg.

Daarnaast verzorgde de ombudsman een maandelijkse column in het Brancheblad Uitvaartzorg en werkte ze mee aan verschillende interviews voor consumentenbladen (onder andere Max Magazine).

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