



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

JAARVERSLAG 2020 VAN HET BESTUUR VAN DE STICHTING KLACHTENINSTITUUT UITVAARTWEZEN

1. Bestuursaangelegenheden

Het bestuur kwam in 2020 tweemaal bijeen, te weten op 25 februari en 21 oktober 2020.

Vertegenwoordiging van het bestuur heeft deelgenomen aan diverse ronde tafelgesprekken met het ministerie van Binnenlandse Zaken.

Op 18 juni 2020 heeft een bijeenkomst plaatsgevonden met vertegenwoordigers uit de aangesloten koepels in het kader van de vraag of er een klachteninstituut zou moeten komen voor iedere consument die te maken krijgt met een uitvaart.

Op 30 oktober 2020 heeft een gesprek plaatsgevonden met vertegenwoordiging van het bestuur van de SKLU met de VNG betreffende de mogelijkheid van Financiering stichting ombudsman voor het uitvaartwezen

Op 10 december 2020 heeft een overleg plaatsgevonden tussen de SKU en de SKLU betreffende het verzoek om openstelling van het register Uitvaartzorg en ontwikkeling zelfregulering.

De ombudsman Marlies Schellekens is op 28 februari 2020 gestopt en op 1 april 2020 is de nieuwe ombudsman Eddy Heuzeveld gestart.

2. Bestuursamenstelling

In 2020 bestond het bestuur uit de volgende personen:

- Onafhankelijk voorzitter: de heer dr. R. Seldenrijk;
- Vicevoorzitter: de heer J. Wesselius (Nardus)
- Secretaris: mevrouw S.D. Franken (LVC)
- Penningmeester: de heer D. de Vogel (Vertegenwoordiger consument)
- Lid: de heer H.J. Wormgoor (VMG)
- Lid: mevrouw A. Vink (LOB)
- Lid: mevrouw V. Klaassen (BGNU)

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 wat op de website van de SKLU wordt gepubliceerd. De heer mr. N. Wessels is als bestuursondersteuning SKLU verantwoordelijk als secretariële ondersteuning.

4. Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

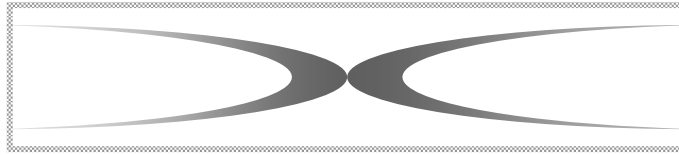
De onderstaande brancheorganisaties zijn aangesloten bij het instituut:

- 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 leden van de deelnemende organisaties hebben zich verplicht om het oordeel van de Ombudsman als bindend advies te accepteren. De kosten van het instituut worden geheel gedragen door deze organisaties, met uitzondering van Stichting Keurmerk Uitvaartzorg. De Stichting heeft als uitgangspunt een hoogwaardige klachtenregeling met deelname van consumenten-vertegenwoordigers en een zo breed mogelijke deelname binnen de uitvaartbranche. In 2020 heeft het bestuur de notitie behandeld over de toekomst van het klachteninstituut. Deze notitie is inhoudelijk besproken met de brancheorganisaties en het Ministerie van Binnenlandse Zaken. 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.

Maart 2021
Secretaris,

Mevrouw S.D. Franken- van Velzen



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

**OMBUDSMAN
UITVAARTWEZEN**

JAARVERSLAG 2020

Voorwoord van de Ombudsman Uitvaartwezen

Geachte bestuursleden,

Bijgaand treft u mijn eerste verslag van mijn werkzaamheden over het jaar 2020 aan.

In de maanden januari en februari zijn de werkzaamheden verricht door mijn voorganger, Marliz Schellekens, die mij dankzij een zeer heldere dossieroverdracht in het zadel heeft geholpen.

Feitelijk heb ik vanaf april mijn werkzaamheden kunnen aanvangen.

De trend dat er jaarlijks meer klachten bij het klachteninstituut binnenkomen is in 2020 niet voortgezet. Ik vermoed dat dit te maken heeft met de uitzonderlijke situatie van de Covid-19 pandemie. Een pandemie die niet alleen voor de hele uitvaartbranche, maar ook voor de consument ingrijpende gevolgen met zich meebracht. In het kader van de Covid-19 problematiek heeft het Ministerie van Binnenlandse zaken een vergoedingsregeling in het leven geroepen, op grond waarvan nabestaanden die extra vervoerkosten hebben moeten maken doordat de overledene in een buitenregionaal ziekenhuis werd behandeld wegens plaatsgebrek op de IC-afdeling in het regionale ziekenhuis. Het Ministerie verzocht mij om als aanspreekpunt voor die vergoedingsregeling te willen fungeren, hetgeen met uw instemming is geschied.

In 2020 hebben 127 personen contact opgenomen met het klachteninstituut dus aanzienlijk minder dan de 168 contacten die in het jaar 2019 plaatsvonden.

Het aantal klachten dat ik als ombudsman kon onderzoeken bleef evenwel op hetzelfde niveau als in 2019.

De gemiddelde klachtduur is van 10,5 dagen opgelopen naar 12,4, waarbij als voornaamste oorzaak het beëindigen van de activiteiten van Marliz Schellekens per 1 maart naar de feitelijke start door mij in april kan gelden.

Met dit jaarverslag vertrouw ik u voldoende te hebben geïnformeerd over de door mij verrichte werkzaamheden in het jaar 2020.

Met vriendelijke groet,

Eddy Heuzeveldt

Ombudsman Uitvaartwezen

INHOUDSOPGAVE JAARVERSLAG 2020

Het klachteninstituut

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

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 van 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, kan het klachteninstituut een goede rol vervullen. 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 een van beide partijen de ombudsman benaderen.

II. PROCEDURE

Als de ombudsman een klacht ontvangt kijkt deze eerst of hij bevoegd is om de klacht te beoordelen en of de klacht ontvankelijk is. Er is sprake van onbevoegdheid indien de klacht bij het verkeerde instituut is ingediend, zoals klachten over verzekeringen, die tot de bevoegdheid van het klachteninstituut financiële dienstverlening (KIFID) behoren. Een ander voorbeeld van onbevoegdheid is dat de klager geen opdrachtgever was bij een uitvaart.

Van niet-ontvankelijkheid wordt gesproken als de klacht nog niet is ingediend bij de beklagde onderneming. In dat geval geeft de ombudsman aan dat klager opnieuw een beroep op de ombudsman 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. Daarop krijgt de uitvaartondernemer de mogelijkheid 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

	2020	2019	2018	2017	2016
klachten resulterend in bindend advies	(14)13 ¹	(14) 13	11	21	10
klachten onbevoegd	61	79	66	58	45
klachten niet ontvankelijk	26	38	40	32	38
klachten opgelost (al dan niet via OM)	6	1	2	3	6
klacht bemiddeling	3	4		1	
ingetrokken/afgebroken klacht	5	9	1	2	1
staken onderzoek door OM	0	1		1	6
Subtotaal: ingekomen klachten	115	145	120	118	106
vraag uitvaartondernemer	6	11	5	7	3
vraag consument	8	12	9	8	4
AANTAL CONTACTEN	129²	168	134	133	113
klachten in behandeling per einde jaar	16	9	6	11	7
afgehandeld in jaar binnenkomst	113	159	128	122	106

Tabel 1

Vanaf 2014 t/m 2019 is het aantal klachten dat bij de Ombudsman Uitvaartwezen is ingediend jaarlijks gestegen. In 2020 echter is er een terugval in het aantal klachten en contacten waar te nemen, waarbij de oorzaak vermoedelijk in de Covid-19 problematiek is te vinden.

Hoewel de verwachting zou kunnen zijn dat juist door de toename van het aantal sterfgevallen in 2020 het aantal klachten ook zou zijn toegenomen, is het aantal ingediende klachten juist significant gedaald.

Ook het aantal vragen dat is gesteld door de consumenten en de uitvaartondernemers die ook bevoegd zijn om aan de ombudsman vragen te stellen, nam in 2020 af ten opzichte van 2019. De adviesfunctie van de ombudsman voor uitvaartondernemers is overigens voorbehouden aan die uitvaartondernemers die zijn aangesloten bij een brancheorganisatie die is aangesloten bij het klachteninstituut.

De kosten van het klachteninstituut worden door de gezamenlijke, aangesloten uitvaartondernemers gedragen en om die reden is de adviesfunctie beperkt tot die kring van uitvaartondernemers.

¹ Twee klachten betroffen dezelfde begraafplaats met hetzelfde onderwerp. Deze klachten zijn onder 2020-046 en 2020-077 geregistreerd.

² idem

Als ombudsman zou ik het toejuichen indien meer uitvaartondernemers zich via een brancheorganisatie bij het klachteninstituut aansluiten, waardoor het aantal gevallen waarin ik niet bevoegd ben om klachten te beoordelen sterk zal teruglopen.

In 2020 zijn in totaal 61 klachten door mij niet behandeld omdat ik onbevoegd was en bij 26 ingediende klachten was ik niet-ontvankelijk.

V. BEHANDELDE DOSSIERS

behandelde dossiers	2020	2019	2018	2017	2016
dossiers uit verslagjaar	127 ³	169	134	133	113
dossiers uit jaar ervoor	1	6	11	7	9
totaal	128	175	145	140	122
einde jaar in behandeling	16	9	7	11	7
TOTAAL behandeld in verslagjaar	112	166	138	129	115

Tabel 2

bindende adviezen (BA)	2020	2019	2018	2017	2016
aantal uit verslagjaar afgehandeld	(14)13 ⁴	8	6	11	13
aantal uit jaar voorafgaand aan verslagjaar afgehandeld	0	5	8	5	8
TOTAAL aantal BA in verslagjaar	14(13)⁵	13	14	16	21
einde jaar nog in behandeling BA	8	6	5	10	7

Tabel 3

VI. NIET ONTVANKELIJK EN ONBEVOEGD

Niet ontvankelijk	2020	2019	2018	2017	2016
waarvan te laat ingediend	0	1		1	10
klacht indienen bij uitvaartond./reactie afwachten	26	37	40	31	28
TOTAAL niet ontvankelijk	26	38	40	32	38

Tabel 4

Onbevoegd	2020	2019	2018	2017	2016
beleid/algemeen	2	1	1	7	7
verzekering (Kifid)	28	36	21	13	11
uitvaartondernemer niet aangesloten	14	29	30	20	15
klacht niet ingediend door opdrachtgever	12	6	6	18	12
betreft niet de uitvaartbranche	14	6	8		
overig	1	1			
TOTAAL onbevoegd	61	79	66	58	45

Tabel 5

³ Twaalf klachten zijn aanstonds mondeling als niet-ontvankelijk of onbevoegd telefonisch afgehandeld.

⁴ Zie noot 1

⁵ Zie noot 1

Het jaar 2020 heeft aangetoond dat een vermindering van het aantal ingediende klachten niet automatisch tot minder onderzoeken voor de ombudsman hoeft te leiden.

Het klachtenreglement geeft de spelregels aan die gelden voor het indienen van een klacht. Zo moet de klacht van de opdrachtgever zich richten tegen een uitvaartondernemer die is aangesloten bij het klachteninstituut en als dat niet het geval is verklaart de ombudsman zich onbevoegd.

Als de klacht nog niet door de klager bij de uitvaartondernemer is ingediend, waardoor die nog niet de kans heeft gekregen om die klacht op te lossen, verwijst de ombudsman de klager terug naar de uitvaartondernemer. De ervaring leert dat op deze wijze veel klachten definitief worden opgelost.

Uit tabel VI blijkt dat zowel het aantal niet-ontvankelijke klachten en het aantal onbevoegde klachten is gedaald. Dat heeft enerzijds te maken met de vermindering van het totaal aantal klachten in 2020, maar kan er ook op duiden dat er minder vaak bij het verkeerde instituut een klacht binnenkomt.

Wel is opmerkelijk dat er aanzienlijk minder sprake is van onbevoegdheid van de ombudsman omdat de beklagde niet bij het klachteninstituut is aangesloten. Ook het aantal gevallen waarin de klacht over een verzekeringskwestie gaat die niet tot de bevoegdheid van de ombudsman behoort maar tot de bevoegdheid van KIFID is terug gelopen.

Overigens komt het ook voor dat een ingediende klacht zowel niet ontvankelijk als onbevoegd is. Indien de klacht nog niet bij de uitvaartondernemer is aangemeld en de klager zelf niet de opdrachtgever is, is er zowel sprake van niet-ontvankelijkheid als van onbevoegdheid van de ombudsman.

VII. KLACHTENTHEMA'S

Onderwerp	2020	2019	2018	2017	2016
bejegening	4	4	9	17	9
klachtbehandeling/compensatie fouten	1	2	3	4	11
fouten bij uitvaart/begeleiding	18	25	15	16	21
geen kostenbegroting/niets getekend	0		5		
problemen offerte/factuur/tariefstelling	10	19	20	23	20
betalen voorafgaand uitvaart	1		2		
(uitkering en/of premie van) polis	20	27	22	14	15
overschot polis wordt niet uitbetaald	4	9	4		
naturapolis	2		3	2	
kosten mortuarium verzorgings-/ziekenhuis	1	2	2		
reclame(spots)	0	1	1	1	6
problemen ophalen/bestemming/ as	9	7	4	4	4
opname video/dvd	0	1	1	5	
problemen rondom uitvaartvereniging	1	3	6	1	2
grafrechten	10	3	4	5	3
problemen rondom begraafplaats	3	5	13	9	4
problemen rondom betrekken bij uitvaart/afscheid nemen	3	4	4	7	
niet naleving Covid-19 protocol	3				

Tabel 6

Omdat een klacht vaak betrekking heeft op meerdere punten van onvrede is bovenstaande tabel een indicatie van de onderwerpen waarop de klachten betrekking hebben.

Het aantal klachten dat betrekking heeft op verzekeringen is ook in 2020 koploper, maar is ook met inachtneming van het verminderde aantal totale klachten terug gelopen. Klachten over begraafplaatsen en crematoria zijn daarentegen zowel absoluut als relatief gezien gestegen. Klachten die gericht waren tegen verzekeraars zijn zowel absoluut als relatief gezien gedaald.

VIII. ONDERVERDELING INGEDIENDE KLACHTEN PER BRANCHE

BRANCHE	2020	2019	2018	2017	2016
Begraafplaats	13	12	17	16	9
Crematorium	11	8	5	11	4
Mortuarium	2	1	2	1	
Uitvaartvereniging	1	6	6	2	5
Uitvaartverzorgers	47	72	66	72	79
Steenhouwer	2	2	1		
Verzekeraar	28	36	20	14	9
Anders	11	9	3	4	
TOTAAL	115	146	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.

In 2020 is het aantal klachten over verzekeringen aanzienlijk gedaald, in tegenstelling tot de jaren daarvoor. De klachten over crematoria namen daarentegen toe. De klachten over uitvaartverenigingen daalden aanzienlijk.

IX. ONDERZOEKEN

Bindende adviezen*(BA)	2020	2019	2018	2017	2016
klachten bevoegd ingekomen in verslagjaar	17	18	11	21	10
- waarvan bemiddeling	3	3			
- waarvan door OM afgesloten	0	1			
klachten resulterend in BA	(14) ¹³ ⁶	13	11	21	10
klachten BA uit voorgaand jaar	0	5	8	5	8
totaal aantal onderzoeken BA	17	18	19	26	18
afgehandeld in verslagjaar BA	13	13	14	16	13
- waarvan (deels) gegrond	(8) ⁷ ⁷	8	9	5	8
- waarvan ongegrond	6	5	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 het jaar van binnenkomst worden afgehandeld. Met name niet als het gaat om onderzoeken waaruit een bindend advies voortvloeit.

⁶ Zie noot 1

⁷ Zie noot 1

Op basis van het klachtenreglement krijgen beide partijen 4 weken de gelegenheid voor een reactie. Daardoor duurt de hoor- en wederhoorfase al snel drie maanden, met name als beide partijen de gehele reactietermijn benutten.

IN 2020 waren er 18 dossiers onderwerp van een onderzoek door de ombudsman. In drie gevallen betrof het een bemiddeling door tussenkomst van de ombudsman.

Het aantal onderzoeken en het resultaat van de onderzoeken is nauwelijks afwijkend van 2019.

De klachten die de ombudsman bereiken, betreffen nog steeds het topje van de ijsberg: een consument moet veel geduld hebben en tijd investeren om een klacht tot aan de ombudsman te brengen. Het feit dat er relatief gezien weinig klachten worden ingediend gerelateerd aan het aantal uitvaarten in een jaar, sluit overigens niet uit dat er feitelijk veel meer klachten zijn, dan de klachten die bij de ombudsman terecht komen.

X. ONDERVERDELING (deels) GEGRONDE KLACHTEN PER BRANCHE*

BRANCHE	2020	2019	2018	2017	2016
Begraafplaats	(4)3	2	2		
Crematorium	0				
Mortuarium	0	1			
Uitvaartvereniging	0		2	1	
Uitvaartverzorging	4	5	5	4	8
TOTAAL	(8)7	8	9	5	8

Tabel 9

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

De ombudsman heeft de indruk dat veel klachten door de uitvaartondernemers op correcte wijze worden behandeld, maar desalniettemin komen er toch nog klachten bij de ombudsman binnen die (deels) gegrond zijn. Mogelijk zijn de consumenten ook kritischer geworden en nemen zij niet aanstands genoeg met voorstellen van de uitvaartondernemers tot afwikkeling van de klachten.

XI. TOEGEKENDE VERGOEDINGEN

JAAR	€ 0-500	€ 501-1.000	€ 1.001-2.000	€ 2.001-3.000	meer dan € 3.000	totaal
2020	3	1	1	0	0	5
2019	2	2				4
2018	2	3				5
2017	3	2				5
2016	4	1		1		6

Tabel 10

In 2020 kende de ombudsman vijf maal een vergoeding toe aan een klager voor een (deels) gegronde klacht. Dit is in lijn met de voorgaande jaren.

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 contact te leggen.

Hoewel de ombudsman niet steeds telefonisch bereikbaar is, komen er geregeld telefoontjes binnen die snel beantwoord worden; zo mogelijk op dezelfde dag. Dat leidt tot een verkorting van de gemiddelde behandelingstijd. In 2020 was de kortste behandelingstijd van een bindend advies 33 dagen en de langste behandelingstijd van een bindend advies 164 dagen. De gemiddelde behandeltijd in 2020 was circa 12,4 dagen. Die tijd is hoger dan in 2019, ten dele doordat ik als ombudsman feitelijk circa zes weken na beëindiging van de activiteiten door de vorige ombudsman mijn werkzaamheden heb aangevangen, waardoor er sprake was van een achterstand.

Behandeltijd in dagen	2020	2019	2018	2017
gemiddelde behandeltijd dossier	12,4	10,5	11,3	18,5
langste dossier (bindend advies)	164	171	151	195
kortste bindend advies	33	49	67	49

XIII. WRAKING

In 2020 heeft geen wraking plaatsgevonden.

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 website van het klachteninstituut. Het is een goed teken dat uitvaartondernemers klagers doorverwijzen naar de ombudsman, als zij niet samen met hun opdrachtgever een oplossing voor de klacht kunnen vinden. Eigenlijk zou elke uitvaartondernemer dat moeten doen, als de ontevredenheid van de klager blijft bestaan na de eerstelijns klachtbehandeling.

Daarnaast zijn de internet-zoekmachines een makkelijke manier om op het bestaan van de Ombudsman Uitvaartwezen te worden gewezen. De grotere vindbaarheid betekent ook dat veel klachten niet ontvankelijk zijn, dan wel dat de ombudsman onbevoegd is. Niet elke klager leest vooraf de voorwaarden waaronder een klacht behandeld kan worden. Uiteraard hoort het tot de taak van de ombudsman om klagers te informeren over de voorwaarden waaronder zij hun klacht kunnen indienen. Mochten klagers bij de ombudsman aan het verkeerde adres zijn, dan worden zij doorverwezen naar de juiste instantie.

XV. NETWERK EN PUBLICITEIT

Door de problematiek van Covid-19 heb ik als ombudsman in beperkte mate externe bijeenkomsten kunnen bijwonen. Wel heeft er een overleg met het Ministerie van Binnenlandse Zaken plaatsgevonden in verband met voorgenomen aanpassingen van de Wet op de Lijkbezorging.

Het feit dat ik als ombudsman als aanspreekpunt fungeer voor verzoeken tot vergoeding aan het ministerie van binnenlandse zaken voor extra kosten van rouwvervoer tengevolge van Covid-19 heft ook bijgedragen aan de verhoging van de publiciteit. In de tweede kamer is het onderwerp vergoeding

van extra vervoerkosten aan de orde geweest en dit heeft ook geleid tot contact met een tweede kamerlid.

Daarnaast schreef ik als ombudsman een maandelijkse column in het brancheblad Uitvaartzorg en werden, met name bij de aanvang van mijn werkzaamheden, interviews gegeven.

XVI. 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