

Jaarverslag 2013

van de

Ombudsman

Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

1. Van het Bestuur

Woord van de voorzitter

Met veel genoegen presenteer ik het Jaarverslag van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Hierin leest u welke klachten zijn ingebracht en hoe onze Ombudsman die heeft behandeld. Ook in het verslagjaar heeft de heer mr. C.W.A.M. Spierings hieraan veel aandacht en zorg besteed.

Dit is tevens zijn laatste Jaarverslag. De heer Spierings gaat ons namelijk verlaten na een vruchtbare periode van samenwerking. Telkens weer heeft hij de consument van wezenlijke informatie voorzien. Het bestuur van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen is hem dan ook veel dank verschuldigd.

Op deze plaats wil het bestuur van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen nog eens wijzen op de waarde van het Keurmerk van de branche.

dhr. dr. R. Seldenrijk

Bestuursaangelegenheden

Het bestuur kwam 2 maal bijeen, te weten op: 3 april en 15 oktober 2013

Het bestuur heeft besloten om ingebrachte klachten te publiceren op de website van de Stichting. In maart 2006 is de uitbreiding van de website gerealiseerd. Door publicatie verwacht de Stichting nog meer duidelijkheid voor de consument en de uitvaartbranche te geven.

Samenstelling bestuur per 31 december 2013

Van de zijde van de uitvaartbranche zijn aangesloten:

Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen (BGNU)

Vereniging van Mortuariumbeheerders in de Gezondheidszorg (VMG)

Landelijke Vereniging van Crematoria (LVC)

Landelijke Organisatie van Begraafplaatsen (LOB)

NARDUS samenwerkende uitvaartorganisaties

Van de zijde van de consument zijn aangesloten:

Nederlandse Patiënten Vereniging

mevr. E. Sanders - Vonk

voorzitter:	: dhr. dr. R. Seldenrijk
secretaris	: dhr. M. van der Putten (uitvaartbranche)
penningmeester	: dhr. H. Wormgoor MBA (uitvaartbranche)
lid	: dhr. J.M.H.J.. Keizer (uitvaartbranche)
lid	: dhr. C. A. Hollestelle (uitvaartbranche)
lid	: dhr. L. van Loosen (uitvaartbranche)
lid	: mevr. E. Sanders - Vonk (consumentenzijde)

Inleiding

In het jaar 2013 zijn in totaal 84 nieuwe meldingen van velerlei soort ontvangen, een aantal dat vrijwel overeenkomt met het gemiddelde van de voorgaande jaren.

Behalve klachten welke aan de ombudsman worden voorgelegd worden ook de ontvangen vragen vastgelegd.

Zowel de klachten als de vragen zullen onderstaand nader bekeken worden.

Van de in 2012 ontvangen klachten waren eind 2012 nog 6 klachten niet afgewerkt. Die zijn in deze verslagperiode afgehandeld.

De ontvangen 84 nieuwe meldingen plus de 6 klachten uit 2012, samen dus 90 stuks , zijn als volgt onder te verdelen:

1. Toegewezen klachten	12
2. Afgewezen klachten	16
3. Ingetrokken klachten	5
4. Ombudsman niet bevoegd	12
5. Ombudsman niet-ontvankelijk	21
6. Ingekomen vragen	18
7. Verzoek om herziening	1
8. Doorverwijzing naar Kifid	2
9. Niet opgeloste klacht	1
10. Nog in behandeling	<u>2</u>
Totaal	90

In de verslagperiode zijn 28 bindende adviezen uitgebracht , welke alle ook op de website van de Stichting zijn geplaatst, zodat belangstellenden deze kunnen nalezen.

Conclusies die uit de verslagperiode kunnen worden getrokken:

Afhandelingstijd.

De afhandelingstijd is de tijd tussen het moment van ontvangst van de klacht door de ombudsman en het moment van afronding van de klacht.

De **afhandelingstijd** van alle 28 afgewerkte klachten bedroeg gemiddeld **36 dagen**.

De snelste afhandelingstijd van een klacht was 4 dagen, de langste afhandelingstijd was 86 dagen. Het feit dat veel klagers tegenwoordig gebruik maken van e-mail versnelt de afhandelingstijd aanzienlijk.

De afhandeling van vragen gaat uiteraard sneller. De doelstelling hierbij is dat een vraag per omgaande wordt beantwoord. In het geval dat een vraag per e-mail wordt gesteld heeft de vraagsteller gemiddeld de volgende dag een antwoord.

Toegekende vergoedingen

In totaal zijn in de verslagperiode 12 klachten door de ombudsman toegewezen. Hierbij zijn vergoedingen toegekend variërend van € 0,- tot € 2100,-

0-500	501-1000	1001-2000	2001-3000	Meer	Totaal	Jaar
6	2	3	1	0	12	2013

In de achterliggende 6 jaren werden de volgende vergoedingen toegekend:

0-500	501-1000	1001-2000	2001-3000	Meer	Totaal	Jaar
6	2	3	1	-	12	2013
3	6	2	1	-	12	2012
9	8	5	1	3	26	2011
9	6	3	-	1	19	2010
12	4	2	2	-	20	2009
9	2	3	2	-	16	2008

Aantal klachten per jaar

Hoewel het aantal klachten per jaar iets schommelt moet niet uit het oog worden verloren dat , afgezet tegen het aantal overlijdens van ca. 135.000 per jaar, het aantal klachten dat aan de ombudsman wordt voorgelegd, uiterst gering is.

De reden hiervoor is mede de grote zorg welke de uitvaartbranche besteedt aan de afhandeling van klachten, welke bij de onderscheiden ondernemers, begraafplaatsen en crematoria worden ingediend.

Met name voor veel ondernemers is de hierbij te hanteren werkwijze, zoals voorgeschreven door het Keurmerk Uitvaartzorg, een goede handleiding in deze vaak moeilijke materie.

Aantal klachten	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
	80	86	89	76	72	81	84

Onderverdeling

Niet bevoegd	23	21	47	29	21	15	12
Niet ontvankelijk	10	3	4	3	4	8	21
Toegewezen klachten	16	16	20	19	13	10	12
Afgewezen klachten	27	19	4	1	3	7	16

Toegewezen klachten

Begraafplaats	-	1	4	-	-	-	4
Crematorium	1	3	-	1	-	2	-
Mortuarium	-	-	-	-	1	-	-
Uitvaartondernemer	15	12	16	18	12	8	8

Toelichting bij aantal klachten.

Niet bevoegd.

Bepalend voor de kwalificaties van de klachten is het Klachtenreglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.

In artikel 4 van het Reglement is bepaald dat de ombudsman niet bevoegd is om klachten in behandeling te nemen die betrekking hebben op:

- de totstandbrenging en/of de uitvoering van een verzekeringsovereenkomst;
- beheer van gelden t.b.v. de uitvaartverzorging
- het door de ondernemer gevoerde beleid, daaronder mede begrepen de door de ondernemer gehanteerde tarieven
 - een geschil met een ondernemer welke niet via lidmaatschap is aangesloten bij met name genoemde organisaties of bij het Keurmerk Uitvaartzorg.

Indien klachten betrekking hebben op verzekeringsovereenkomsten wordt de klager gewezen op de mogelijkheid zijn klacht bij het Kifid in te dienen. In tegenstelling tot het verslagjaar 2012 waarin 15 maal doorverwezen moest worden waren er in 2013 slechts twee klachten welke voor doorverwijzing in aanmerking kwamen.

Van de 12 klachten waarbij de ombudsman niet bevoegd was ging het in één geval om de hoogte van in rekening gebrachte tarieven.

De overige 11 klachten betroffen klachten over ondernemers welke niet op enigerlei wijze zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Uitvaartwezen.

Niet-ontvankelijk.

De definiëring van dit begrip is vastgelegd in artikel 5 van het Klachtenreglement, waarbij vooral de termijnen waarbinnen een klacht moet worden ingediend en de wijze waarop van belang zijn.

Een klacht dient eerst bij de betreffende ondernemer, crematorium of begraafplaats te worden ingediend zodat deze ondernemer, crematorium of begraafplaats in staat is om met klager naar een oplossing te zoeken. Indien dat niet lukt kan de klacht aan de ombudsman worden voorgelegd.

In alle gevallen moeten er duidelijk omschreven termijnen worden aangehouden, teneinde te voorkomen dat klachten zich onnodig lang voortslepen.

In het verslagjaar 2012 moest de ombudsman in 8 gevallen constateren dat de klager niet ontvankelijk was. In het verslagjaar 2013 was dit fors gestegen en wel naar 21 gevallen. Deze 21 gevallen zijn in drie categorieën onder te verdelen:

- in 13 gevallen had de klager zijn klacht niet eerst bij de ondernemer ingediend, maar had hij direct de ombudsman ingeschakeld.
- in 7 gevallen werd een klacht (veel) te laat ingediend
- in één klacht bleek klager geen opdrachtgever of gemachtigde te zijn.

Niet opgeloste klacht.

Voor de afhandeling van klachten is medewerking van de ondernemers een voorwaarde. Hoewel in artikel 9 van het Klachtenreglement de mogelijkheid is opgenomen dat de ombudsman ook zonder deze medewerking van de ondernemer een klacht kan afhandelen mag het duidelijk zijn dat voor een goede klachtbehandeling hoor en wederhoor wordt toegepast.

De ervaring leert dat in alle gevallen, op één na, de ondernemers steeds uiterst positief meewerken , waarvoor de ombudsman hen zeer erkentelijk is.

Slechts in één klacht , het betrof de kwestie wie rechthebbende op een bepaald graf was, heeft de begraafplaats niet gereageerd op alle verzoeken om antwoord van de ombudsman. Ook op verzoeken van enkele bestuursleden van de Stichting werd niet gereageerd.

Aangezien het een klacht betrof waarop niet door de ombudsman op eigen gezag kon worden geoordeeld moest aan klager worden medegedeeld dat zijn klacht niets opleverde.

Bij een klacht over een andere begraafplaats was inmiddels tussen partijen erg veel correspondentie gevoerd .

De begraafplaats wenste niet mee te werken aan een verzoek van de ombudsman om nadere toelichting waarop de ombudsman op grond van artikel 9 van het Klachtenreglement een bindend advies gaf op basis van de feiten en omstandigheden zoals die uit het dossier bekend waren.

De begraafplaats zegde daarop zijn lidmaatschap van de aangesloten organisatie op en wenste het bindend advies niet op te volgen.

In overleg met klager heeft deze via zijn Rechtsbijstandverzekering een procedure aangespannen tegen de begraafplaats. De uitslag van die procedure is nog niet bekend.

Ingekomen vragen.

Het aantal ingekomen vragen was in 2012 nog 28 vragen en in dit verslagjaar slechts 18.

Zoals hierboven aangegeven wordt ernaar gestreefd vragen per omgaande te beantwoorden, hetgeen in vrijwel alle gevallen ook mogelijk is.

Veel vragenstellers zien de ombudsman als een goede mogelijkheid om vragen over een voor hen onbekende materie te stellen. Deze help-desk functie voorziet duidelijk in een behoefte.

De onderwerpen waarover de vragen gingen zijn:

Begraven: grafrechten op een bepaalde begraafplaats; mogelijkheid van opgraven en aansluitend cremieren van de opgegraven restanten; het wel of niet geoorloofd zijn van het heffen van plaatsingsrecht voor een grafmonument, waarbij het te betalen recht gerelateerd is aan de waarde van het grafmonument; problemen bij verlengen en overschrijven van grafrechten

Cremeren: facturering van crematoria aan ondernemers, hoewel deze in juridische zin geen opdrachtgevers tot crematie zijn; openbaarheid van de wettelijk bij te houden registers in de crematoria; verblijfplaats van een zoekgeraakte asbus.

Overig: kosten van een uitvaart; uittreksel uit het register van overlijden; wie kan er opdrachtgever voor een uitvaart zijn: uitleg bepalingen deposito; toelichting werkwijze ombudsman.

Slotopmerkingen.

In het vorige jaarverslag werden een aantal tendensen binnen de uitvaartmarkt genoemd. Met name het hanteren van een basis/aanname tarief zou door consumenten als minder wenselijk zijn ervaren. Zij wensen slechts te betalen voor de werkelijk gewerkte tijd.

Ook in het verslagjaar 2013 is dit probleem een aantal malen in klachten naar voren gebracht. Probleem daarbij is veelal dat opdrachtgevers geen enkel inzicht hebben in de voor hen niet-zichtbare werkzaamheden van de uitvaartorganisatie en daardoor al snel concluderen dat het basistarief (te) hoog is.

Om problemen hierover (uiteraard altijd achteraf) te voorkomen zou de uitvaartondernemer de norm welke het Keurmerk hierbij stelt zorgvuldig moeten volgen. Dit houdt in dat duidelijk wordt gemaakt, liefst ook schriftelijk op de kostenbegroting, welke diensten wel of niet onder het basistarief vallen.

Een uitsplitsing naar kosten wordt door het Keurmerk niet als voorwaarde gesteld. Wel moet bij het bespreken van de uitvaart het basistarief nadrukkelijk ter sprake worden gebracht en in de kosten begroting duidelijk worden opgenomen.

Deze kostenbegroting dient dan wel tijdig (dat is vóór de uitvaart) aan de opdrachtgever ter ondertekening te worden gegeven.

De klachtmogelijkheid bij de ombudsman werd in het vorige verslag genoemd als een manier van oneigenlijk gebruik bij incasso of als drukmiddel naar ondernemers.

De ervaring in dit verslagjaar wijst erop dat sommige klagers niet meer de moeite willen nemen om zelf een klacht met de ondernemer te bespreken en direct de ombudsman inschakelen, om door hem hun probleem te laten oplossen. Dit bleek bij 13 klachten het geval te zijn, welke klagers dan ook niet-ontvankelijk werden verklaard en terugverwezen werden naar de ondernemer. Frappant is dat geen enkele van deze 13 uiteindelijk nogmaals een klacht indienden. Kennelijk was de klacht toch met de ondernemer opgelost of hadden de klagers het erbij gelaten.

De in 2012 ingezette transparantie met betrekking tot de uitgebrachte bindend adviezen is in het verslagjaar voortgezet.

De adviezen worden volgens een vast stramien opgezet en zijn compleet op de website van de Stichting Klachteninstituut voor iedereen na te lezen.

Een verkorte versie van de uitgebrachte bindende adviezen wordt, na publicatie op de website, toegezonden aan een aantal redacties van vakbladen op uitvaartgebied.

Eindhoven, januari 2014.

Mr.Drs.Drs.G.Morren
Ombudsman