

# NARDUSblad **digitaal**

samenwerkende uitvaartorganisaties

Jaargang 4, nummer 2

16 maart 2012

## COLOFON

Deze Nieuwsbrief is het digitale informatieblad van Nardus. Nardus behartigt de belangen van uitvaartverenigingen.

Info: <http://www.nardus.eu>

Wilt u de Nieuwsbrief ontvangen?

Uw bijdrage aan redactie zenden?

Mail dan naar: [info@nardus.eu](mailto:info@nardus.eu)

Kopij volgend NARDUSblad vòòr  
**10 mei 2012.**

## Nardus Verenigingsbureau

**Syta Hammink**

Officemanager

Dalenk 7a  
7371 DE LOENEN

[info@nardus.eu](mailto:info@nardus.eu)  
<http://www.nardus.eu>

Tel. : 055 505 13 16

Fax.: 055 505 33 02

## Advertentiebeleid

*In "NARDUSblad digitaal"  
kunnen advertenties worden  
opgenomen.*

## Van de bestuurstafel

Op 8 maart is het bestuur bijeen geweest in. Hierin werd onder andere met Peter van Schaijk gesproken over de meerwaarde van [condoleance.nl](http://condoleance.nl) voor onze leden. Hij komt met een voorstel.

Penningmeester Albert Berends heeft de voorlopige financiële stukken 2011 gepresenteerd. Het jaar kan met een positief saldo worden afgesloten. Het bestuur stelt voor dit saldo toe te voegen aan de algemene reserve.

Het Jaarverslag 2011 is in concept gereed. Er moet nog een kleine toevoeging komen en kan dan worden afgemaakt. Deze stukken worden in de eerstkomende ledenvergadering gepresenteerd en besproken.

Ook hebben enkele bestuurleden en ikzelf gesproken met een afvaardiging van Fedus. Wij hebben besproken wat Fedus momenteel doet en wat wij voor elkaar zouden kunnen betekenen en op welke

*(Vervolg op pagina 2)*

## In deze Nieuwsbrief o.a.

- van de bestuurstafel
- CAO voor de uitvaartzorg is er voor iedereen
- AFM
- Aanvulling in de menukaart: Caraad voor uw belastingvragen
- Training voor penningmeesters
- Risico van een 0-uren contract
- De varenhof door ex-medewerker misleid
- Samenwerken en van schapen die geschoren worden
- Overlijden de heer Karhausen

wijze we elkaar kunnen versterken. Luuk Hazelhoff komt met een voorstel.

Zoals u weet worden de bestuursvergaderingen vanaf 2012 gehouden in het verenigingskantoor. Met deze gasten erbij was het soms wel een beetje dringen. Maar hierdoor kunnen we de vergaderkosten behoorlijk terugdringen.

*Syta Hammink, officemanager*

## Ombudsman

In het blad Uitvaart stond een artikel over de nieuwe Ombudsman. En zoals u weet zijn alle aangesloten leden van Nardus sinds 2012 aangesloten bij de Ombudsman. Daarom was de opmerking dat alleen uitvaartondernemers die het keurmerk hebben, terecht kunnen bij de Ombudsman onjuist. Ook u, als lid van Nardus, kunt bij hem terecht wanneer er een geschil optreedt tussen klant en uitvaartvereniging. Het is belangrijk om de algemene voorwaarden van Nardus op de achterzijde te zetten van uw opnameformulier, zodat de klant weet wat uw algemene voorwaarden zijn. Ook kunt u deze vermelden op uw website (wanneer u deze heeft).

Uitspraken van klachten kunt u vinden op <http://www.klachteninstituutuitvaartwezen.nl/qa.php>

## CAO voor de uitvaartzorg

De CAO voor de uitvaartzorg is goedgekeurd door de werkgevers en bonden en is nu voorgelegd voor de Algemeen Verbindende Verklaring. De CAO is in werking getreden met ingang van 1 oktober 2011 en loopt tot 31 december 2012.

Per 1 oktober 2011 zijn de salarissen structureel verhoogd met 1,85% en per 1 april 2012 worden de salarissen structureel verhoogd met 0,5%.

We kunnen hier alle veranderingen wel noemen, dan doen we niet. De complete tekst kunt u vinden op [http://www.nardus.eu/images/pdf/aanmeldtekst\\_cao\\_uitvaart\\_2011\\_-2012\\_%28def%29.pdf](http://www.nardus.eu/images/pdf/aanmeldtekst_cao_uitvaart_2011_-2012_%28def%29.pdf)

## AFM

U hebt enige tijd geleden bericht van ons ontvangen, waarin wij u erop attendeerden dat de overeenkomsten die zijn afgesloten met verzekeraars waarschijnlijk niet voldoen aan de voorwaarden van de AFM, dit naar aanleiding van een berisping van één van onze leden door de AFM.

Wij hebben de AFM een actueel voorbeeld gezonden met de vraag of deze voldoet aan de eisen, zoals deze door de AFM worden gesteld. Het duurde even voor wij een antwoord kregen, maar vorige week was het dan zover. Men vond dat het artikel in het NARDUSblad 100% perfect was neergezet. In de door ons toegezonden samenwerkingsovereenkomst staat te vaag beschreven of er sprake is van bemiddelen of adviseren. Er moet exact worden aangegeven waaruit de samenwerking bestaat. Generiek informeren van leden is geen probleem. Men kan melden dat bedrijf X een goede partij is. Specifiek verwij-

zen naar een product mag niet. Wanneer er geld wordt gestort aan de vereniging door de verzekeringsmaatschappij, dan is dit op zich geen probleem, mits dit is gekoppeld aan de generieke samenwerking en niet als provisie op een product. Tenslotte mag alleen de ledenlijst worden verstrekt met NAW gegevens, zonder verdere extra gegevens.

Met deze uitspraak door de AFM kunnen weer raamcontracten door Federaties/Koepels worden afgesloten. Verenigingen kunnen afspraken maken met verzekeraars met inachtneming van bovenstaande opmerkingen.

## Toegevoegd aan de menukaart

Onlangs heeft het bestuur gesproken met de heer Egberink. De heer Egberink is werkzaam voor Caraad. Caraad kan voor de Nardusleden beoordelen of en in hoeverre zij belastingplichtig zijn voor de omzetbelasting en/of vennootschapsbelasting, maar kan de leden ook begeleiden bij meer complexe fiscale vraagstukken als nieuwbouw, controles door de belastingdienst, bezwaar- en beroepsprocedures en horizontaal toezicht.

Voor uitgebreide informatie leest u [Samenwerking Nardus-Caraad Belastingadviseurs](#)

## Training voor penningmeesters

In de loop van 2012 zullen wij starten met een cursus voor penningmeesters van uitvaartverenigingen. Deze wordt gegeven door Albert Berends. En Nardus komt hiervoor naar u toe. Dit betekent dat wij de cursus gaan houden op diverse locaties in het land. De kosten zullen zo laag mogelijk worden gehouden. Binnenkort wordt u hierover uitgebreid geïnformeerd. Hebt u interesse dan kunt u dat nu al kenbaar maken, een mail naar [info@nardus.eu](mailto:info@nardus.eu) is voldoende.

## Risico's van het nul-urencontract

Veel werkgevers denken met een nul-uren contract de arbeidsrechtelijke risico's te beperken. Nul-uren betekent immers geen verplichtingen nietwaar? In de praktijk blijkt echter dat het nul-uren contract wel degelijke risico's voor de werkgever met zich meebrengt. Hierbij de 3 belangrijkste op een rij en hoe deze te omzeilen:

Risico 1: Werknemer kan na 3 maanden recht hebben op vaste uren.

Bij een nul-urencontract geldt de afspraak dat de werknemer op komt dagen als de werkgever hem oproept. Het is een vast dienstverband, maar het aantal uren dat iemand werkt, ligt, in eerste instantie, niet vast. Op papier wordt vastgelegd dat de werknemer per uur krijgt uitbetaald. Volgens de wet bestaat er na drie maanden een 'rechtsvermoeden' dat de omvang van de arbeidsovereenkomst gelijk is aan het gemiddelde aantal gewerkte uren van de laatste drie maanden indien de werknemer min of

meer vast en regelmatig werd opgeroepen (bijvoorbeeld iedere zaterdag). Het is dan in principe alleen nog mogelijk een werknemer minder uren op te roepen dan de laatste drie maanden, als hij daarmee instemt. Is dat niet het geval, dan zou de werknemer zich kunnen beroepen op zijn recht op arbeid. De werknemer moet dan wel beschikbaar zijn om die 'extra' uren in te vullen.

*Voorbeeld: Roep je een werknemer vast en regelmatig op gedurende drie maanden gemiddeld 20 uur per week, dan kan de werknemer daarna aanspraak maken om per elke drie maanden 240 uur ( $4 \times 20 = 80$  uur per maand, dat maal drie = 240 uur) te werken. Dus ook als er minder of geen werk is. De werkgever kan dit maximaal 6 maanden uitsluiten conform art. 7:628.*

Risico 2: Recht op doorbetaling bij ziekte na 3 maanden.

Doorbetaling bij ziekte van werknemers met een nul-urencontract kan in twee situaties voorkomen:

- 1) De oproepkracht wordt ziek tijdens een oproep of nadat hij is opgeroepen;
- 2) de oproepkracht wordt ziek buiten enige oproep om.

In het eerste geval heeft de oproepkracht recht op 70% van het loon over de uren waarvoor hij was opgeroepen en niet heeft kunnen werken. In het tweede geval bestaat er geen recht op ziekingeld.

In beide gevallen is het echter wel van belang of er wellicht op basis van het rechtsvermoeden een andere omvang moet worden aangenomen. Als er een vast en regelmatig arbeidspatroon bestaat voor meer dan drie maanden van bijvoorbeeld 16 uur per week, dan heeft de werknemer ook recht op 70% hiervan gedurende de tijd dat hij ziek is. Het uitsluiten van de loondoorbetalingsplicht voor de eerste zes maanden van de arbeidsovereenkomst wordt over het algemeen door de rechters niet van toepassing geacht in geval van ziekte.

Hoe dan ook, er bestaat enkel recht op loon bij ziekte indien de werknemer ofwel reeds opgeroepen was ofwel er sprake is van een vaste omvang van het arbeidspatroon. Gelet hierop is het overigens raadzaam om bij het opmaken van een werkrooster, niet al te ver vooruit te plannen. Immers, mocht er ver vooruit gepland zijn en de oproepkracht wordt ziek, dan bestaat het risico dat over al die uren dat de oproepkracht was ingeroosterd, 70% betaald moet worden.

*Voorbeeld: Een medewerker werkt reeds 8 maanden bij u vervolgens een nul-uren contract. Hij verdient € 10,00 bruto per uur. Hij werkte de afgelopen dertien weken gemiddeld 20 uur per week volgens een redelijk vast en regelmatig patroon. De werknemer krijgt een hernia en is minimaal 6 maanden uitgeschakeld. Zijn nul-urencontract eindigt op 01-06-2011. U dient deze werknemer 70% door te betalen voor 20 uur per week gedurende de ziekte zolang zijn nul-urencontract nog loopt. Uw ziektekosten bedragen in dit geval: € 10,00 \* factor 1,60 (werkgeverslasten) \* 20 uur per week \* 26 weken tot einde contract = € 8.320,00 (!!)*

Risico 3: Automatische overgang naar contract voor onbepaalde tijd.

Een nul-uren contract gaat automatisch over in een vast dienstverband (= contract voor onbepaalde tijd) in de volgende situaties: - Na drie tijdelijke nul-uren contracten die telkens direct of binnen drie maanden na elkaar zijn afgesloten, is het vierde arbeidscontract automatisch een vast dienstverband.

- Als tijdens het tweede of volgende contract de duur van 36 maanden wordt overschreden, verandert dit nul-urencontract automatisch in een vast dienstverband. De periode tussen contracten mag maximaal drie maanden zijn.

- Als een eerste nul-urencontract van 36 maanden of langer onmiddellijk wordt gevolgd door een tijdelijk arbeidscontract van maximaal drie maanden, geldt de regeling van omzetting in een vast dienstverband niet. Overschrijdt het nieuwe contract die drie maanden wel, dan heeft de werknemer recht op een vast dienstverband.

Hoe kunt u uw risico's beperken?

U kunt uw risico's beperken door uw oproepmedewerkers via een payrollconstructie in te huren. Uw medewerkers treden dan in dienst bij het payrollbedrijf en werken op basis van een uitstekende NBBU uitzendovereenkomst fase 1/2. U bent geen juridisch werkgever maar kunt wél gebruik maken van alle voordelen die een uitzendovereenkomst met zich meebrengt:

- 1) U kunt uw medewerkers 130 gewerkte weken inzetten zonder dat er een dienstverband ontstaat;
- 2) U hoeft niet door te betalen bij ziekte of geen werk, ongeacht hoeveel of hoe vaak een oproepkracht voor u werkt;
- 3) U kunt op elke moment afscheid nemen van medewerkers zonder opzegtermijn;
- 4) U heeft geen personeelsadministratie, u hoeft alleen uren door te geven. Het payrollbedrijf regelt de rest.

Ook voor uw medewerkers hebben bij een payrolldienstverband voordelen:

- 1) Bij ziekte komen zij in aanmerking voor een ziekingelduitkering via het UWV;
- 2) Bij geen of minder werk komen zij in aanmerking voor een WW-uitkering;
- 3) Vanaf 26 gewerkte weken bouwen zij pensioen op (vanaf 21 jaar) bij het payrollbedrijf;
- 4) Het payrollbedrijf beantwoordt vakkundig alle vragen over salaris, vakantiedagen, belastingen etc.;
- 5) Wekelijkse uitbetaling is mogelijk zonder extra kosten.

*Door Edwin Hilgers op 2 januari 2011 in Payroll, werkgever*

Wilt u meer weten over de mogelijkheden van payroll en de kosten hiervan? Neem dan contact op met [assurantie@nardus.eu](mailto:assurantie@nardus.eu)

## De Varenhof door ex-werknemer misleid.

In Ermelo is de uitvaartvereniging buiten haar medeweten in opspraak geraakt. De ex-werknemer had buiten medeweten van het bestuur afspraken gemaakt met een lid van de vereniging over het herschikken van een bestaand graf. De stoffelijke resten zouden in een nieuwe kist worden herbegraven, zodat er weer ruimte was voor twee kisten. De ex-werknemer, die 10 jaar werkzaam was bij de vereniging, heeft dit “naar zijn zeggen uitgevoerd” en daarvan het geld in eigen zak gestoken. Toen het graf weer geopend moest worden om een kist bij te plaatsen bleek dat er geen kist gebruikt was voor het herschikken. Het bestuur heeft de volgende bedenkingen tegen hem geuit: plegen van oplichting, benadelen van de werkgever en zondervergunning van het bevoegd gezag een graf herschikken. En op grond van deze bedenkingen is hij op staande voet ontslagen. De rechtbank Zutphen heeft deze uitspraak bekrachtigd.

*Eibert Kuiper, voorzitter De Varenhof.*

## Samen werken en van schapen die geschoren worden.....

### Algemeen

Net na de algemene ledenvergadering van de Friese Federatie van 3 maart 2012 laat je je gedachten even gaan over het verloop van deze vergadering. Deze algemene ledenvergadering geeft veelal een goed beeld van de ontwikkelingen binnen de uitvaartzorg, welke in grote mate door vrijwilligers wordt uitgevoerd.

Deze vergadering wordt door de bank genomen goed bezocht en het meest aardige van deze vergadering is, dat er heel veel verschillende meningen in één ruimte samen komen. Dat maakt dat een dergelijke vergadering eigenlijk gedurende het verloop alle kanten op kan gaan. Er kunnen dus verrassende elementen in deze vergadering zitten, welke mensen prikkelen en misschien wel dwingen om een reactie te geven.

Deze reactie is niet altijd gestructureerd en kan positief maar ook negatief uitvallen. De oorzaak kan en moet misschien wel gezocht worden in de verschillende wijzen en eigen ervaringen, waarop wij met zijn allen ons doel trachten te bereiken. Over het doel bestaat naar mijn mening geen enkel misverstand – ROUW EN TROUW IN EIGEN DORP, VLECKE OF STAD!

Waar zijn dan wel grote verschillen – in de wijze van besturen en de wijze waarop wij in de maatschappij staan en mogelijk nog groter verschil – waar gaan wij met de maatschappij (lees ons dorp en onze vereniging) naar toe. In zakelijk aspect gaat het handhaven van/werken aan 'het blijven voortbestaan van onze vereniging'.

### Terugblik

De vergadering van had drie gastsprekers, zijnde de heer Peter Buisman, als voorzitter van Nardus Samenwerkende Uitvaartorganisaties, de heer Jan de Haan, als voorzitter van de Coöp. FEDUS en mevrouw Wija Koers, eigenaar van een Drents bedrijf wat zich richt op het internet en daarmee de social media.

Naast de reguliere verantwoordingsplicht van een jaarvergadering lag het hoofddoel van de vergadering op het vaststellen van de startnotitie/werkdocument 'Visie op de toekomst van de uitvaartverenigingen in Friesland'. De hoofdzaak richt zich daarmee op het informeren en de bewustwording van de besturen van de Friese uitvaartverenigingen.

Vanuit het bestuur van de Federatie is er een lijn van 'samen werken en samenwerken'; decentraal

waar het kan en centraal waar het moet. Immers net als Nardus op nationale punten is de Federatie een belangenbehartiger voor de plaatselijke verenigingen. Vanuit dit beeld kunnen en gaan in een aantal specifieke situaties er grote accentverschillen ontstaan over de inhoud van eigen verantwoordelijkheden. De belangrijkste daarvan is het beeld van de eigen situatie en misschien nog wel belangrijker – de wijze waarop een bestuur van een uitvaartvereniging haar leden – dorpsgenoten dus – informeert over de ontwikkelingen en betreft in de uitvoering van haar taken.

Op basis van de verschillende inzichten binnen deze bestuurlijke geledingen kunnen daar grote vraagtekens bij gesteld worden. Dan is er nog een lange weg te gaan om te denken aan 'samen werken – laat staan samenwerken'.

De heer Buisman gaf een duidelijk verhaal over de ontwikkelingen op nationaal niveau van zaken, welke elke uitvaartvereniging in Nederland raakt. Dat gaat van kostenontwikkelingen, zoals zaken rondom de CAO en de klachtenprocedure, tot en met zaken als het financieel gezond houden van de verenigingen door gewijzigde verslaggevingseisen. De heer Buisman heeft verteld over normering en kwaliteitseisen, welke de plaatselijke uitvaartverenigingen moeten doorvoeren en algemene ontwikkelingen van het samenwerken in ons land. Uiteraard riepen deze zaken reacties op, waarbij de belangrijkste waren:

- daar kunnen wij nooit aan voldoen;
- moeten wij daar echt wel aan voldoen;
- bij handhaven van een lijst van verenigingen welke niet aan deze eisen voldoen, dan zeggen wij ons lidmaatschap op;
- waarom is onder meer de FKB en de Jelsumerhof uit Nardus getreden.

De heer Buisman beantwoordde deze vragen als volgt:

- U zult op basis van de geldende wettelijke bepalingen een goed jaarverslag aan uw leden moeten geven. In dit jaarverslag moet melding worden gemaakt van zaken, welke de vereniging hebben geraakt, waaronder dus het aantal uitvaarten, de afwikkeling daarvan en mogelijke klachten en wat voor bestuurlijke maatregelen er zijn getroffen om herhaling te voorkomen. Daarnaast moet er een goed financieel verslag worden verstrekt, waarin alle verplichtingen (ook toekomstige verplichtingen) op een correct en duidelijke wijze zijn verwerkt;
- U zult aan al deze verplichtingen moeten voldoen en mocht dat tot problemen leiden, dan helpen wij u daarbij. Daar ligt een taak voor de koepels, zoals de Federatie. Daarbij komt dat deze regels als zeer algemeen beschouwd kunnen worden en als een normaal vereiste gelden;
- Aan de beëindiging van het lidmaatschap door de FKB liggen twee oorzaken. De eerste is, dat de FKB eigenlijk een landelijke koepel is, welke zich recent als een algemene belangenorganisatie presenteert. De tweede reden is eigenlijk een accentverschil. Nardus wil actief beleid maken en invloed uitoefenen op alle processen rondom de organisatie van uitvaarten. De FKB lijkt op een lijn te zitten van handhaven van de status quo – 'schapen, die geschoren worden moeten niet bewegen.....' lijkt de lijn. Over het beëindigen van lidmaatschap van de Jelsumerhof verwijst de heer Buisman naar de heer de Haan – de volgende spreker.

De heer Jan de Haan geeft een korte inleiding over de Coöperatie FEDUS waarbij vijf uitvaartverenigingen en indirect de Federatie, hun nek hebben uitgestoken voor deze organisatie. FEDUS heeft tot taak om de verenigingen te ontzorgen met uitvoerende taken. Daarvoor heeft FEDUS geen eigen uitvoeringsorganisatie, maar voert de regie over deze werkzaamheden. Daarvoor heeft FEDUS een overeenkomst met Florentis Facilitaire Dienstverlening B.V. – niet zijnde de verzekeraar – en Member Control. Ook is de verzekeraar Florentis actief, echter dat is een andere separate organisatie. De verzekeraar is een NV van op dit moment twee aandeelhouders, zijnde uitvaartverenigingen. Uiteraard kwamen er

een aantal vragen – eigenlijk meer meningen – naar voren. Juist een NV zou een op een winst gerichte organisatie zijn en waarom geen BV. De heer de Haan gaf daar een toelichting op en dat de verzekeraar Florentis mogelijk groter wordt omdat nog een uitvaartvereniging mogelijk zal toetreden.

Feitelijk speelt hier beeldvorming gebaseerd op eigen ervaringen en meningen een belangrijke rol. Besturen van (niet alleen) uitvaartverenigingen moeten beseffen, dat ze voor hun leden – hun dorp werken. Uitvaartverenigingen hebben een grote verantwoordelijkheid en daarin past transparantie. Transparantie is gebaseerd op wederzijds vertrouwen en eigenlijk op zelfvertrouwen en dus op eigen kennis. Juist in deze situatie gaan zaken knellen, want de laatste jaren is er veel veranderd en moet er veel veranderen. Daarmee ontstaat onzekerheid, want de Federatie zit op een lijn van veranderen en actualiseren. De stelling dat een NV louter en alleen op winst gericht is, is fundamenteel onjuist. Immers dit kan eveneens gesteld worden van een BV, een Coöperatie of mogelijk andere vormen. Het gaat niet om de (wettelijke) structuur, maar de doelstelling van een organisatie. Los van alle andere bemerkingen – alle organisaties – dus ook uitvaartverenigingen zonder winstoogmerk – dienen jaarlijks gemiddeld zwarte (= positieve) cijfers te realiseren!

Uiteraard kreeg de heer De Haan de ruimte om als voorzitter van de Jelsumerhof een toelichting te geven op hun besluit om het rechtstreeks lidmaatschap aan Nardus te beëindigen. Een belangrijke reden voor de Jelsumerhof is de overdracht van de verzekeringsportefeuille aan de Florentis B.V.. Jelsumerhof is nu aandeelhouder en richt zich primair op de uitvoering van uitvaarten – een vergelijkbare activiteit als de leden van de Federatie. Jelsumerhof is een andere organisatie geworden en aanvullend heeft de Jelsumerhof zich gestoord aan de interne richtingendiscussie binnen Nardus over een actieve of passieve opstelling. Jelsumerhof overweegt nog een lidmaatschap van de Federatie, echter ook hier speelt dezelfde discussie en daarnaast of er een basis is voor een gemeenschappelijk samenwerken. De heer De Haan geeft aan, dat er in de directe omgeving veel verenigingen een eigen bode kennen, welke of inmiddels gestopt is of op korte termijn gaat stoppen. In dit kader zijn 12 verenigingen aangeschreven en slechts 2 verenigingen hebben positief gereageerd. De overige 10 hebben niet gereageerd of werken liever samen met een ondernemer.

Als bestuursleden van een plaatselijke uitvaartvereniging en als bestuursleden van de Federatie weten wij als geen ander, dat het gezicht van de vereniging de uitvaartverzorger en de penningmeester zijn. Daarbij opgeteld dat bijna alle Friese uitvaartverenigingen geen volledige dienstverlening bieden en in vele gevallen aanvullend gebruik maken van de diensten van een verzekeringsmaatschappij, waar de aandelen zeker niet in handen van een uitvaartvereniging zijn. Aangevuld met een inbreng uit de zaal, dat de voorzitter van de Federatie vergeet, dat de verenigingen allemaal werken zonder winstoogmerk, dan vraagt deze voorzitter zich echt af – wie is er nu gek?

Uiteraard werken alle verenigingen zonder winstoogmerk en op basis van onderlinge solidariteit. Echter dan hebben we het over onze eigen uitvoeringskosten en zeker niet over de kosten van een uitvaart, wanneer we daar allemaal partijen bij betrekken, welke niet onderdeel uitmaken van onze eigen bestuurlijke keten.

Hiermee is eigenlijk een zenuw binnen onze vrijwillige uitvaartzorg bloot gelegd. De nadruk komt mede als gevolg van het ontbreken van middelen voor de eigen uitvoering in een situatie dat er niet bewogen kan worden. Dat er daarmee een voor de aanwezigen een vervelende discussie over geld gaat ontstaan, begrijpen wij. Vanuit deze discussie is nog nooit enig opbouwend verhaal naar voren gekomen en begint in hoge mate frustrerend te werken. Niet alleen bij u als verenigingsbestuur, maar juist ook binnen het bestuur van de Friese Federatie. Let wel, dit speelt niet alleen in de Friese Federatie, maar ook binnen andere Federaties.

*(Vervolg op pagina 11)*



## In dankbare herinnering aan

**TON KARHAUSEN**

Op 18 februari 2012 is in zijn vertrouwde omgeving in Landgraaf overleden Ton Karhausen, *de voorzitter van de Bond van Uitvaartinstellingen in de Provincie Limburg*. Op 23 februari heeft de uitvaartdienst plaats gevonden in de St Josephkerk te Waubach, gevolgd door de crematie in het crematorium te Heerlen.

Ton is altijd werkzaam in het onderwijs geweest en velen hebben van hem nog les gehad in Duits en Handelswetenschappen. Door de vele ervaringen in het onderwijs werd hij conrector van het Romboutscollege in het voortgezet onderwijs in Brunssum. Van zijn hobby's is vooral geschiedenis te noemen en specialisatie over de Tweede Wereldoorlog. Diverse Amerikaanse families van gesneuvelde soldaten hebben een beroep gedaan op Ton over de route die hun gesneuvelde zoon heeft gevolgd en waar zij ingekwartierd waren. Over één specifieke Amerikaanse gesneuvelde militair heeft hij zelfs een uitgebreid boek geschreven. De route die betreffende militair heeft afgelegd heeft Ton ook helemaal gelopen en met foto's en tekst alles verwoord in het boek. Ook de vogels in de natuur en de kennis over postzegels mogen niet onopgemerkt blijven. Zelfs toen de slopende ziekte voor hem ondraaglijk werd hield hij zich nog bezig met het fotograferen van vogels vanuit zijn "thuishospice" zoals hij het thuisverblijf noemde.

Ton was een mens die opkwam voor de medemens in nood en dat blijkt o.a. uit de vele bestuursfuncties die hij heeft gehad bij de diverse verenigingen en instanties. Van de uitvaartvereniging St Jozef uit Landgraaf was hij 29 jaar voorzitter en verheugde hij zich op het 30 jarig voorzitterschap in maart 2012 ofschoon hij sinds december 2011 wist dat hij ernstig ziek was. Van de Bond van Uitvaartinstellingen in de Provincie Limburg was Ton ruim 9 jaar voorzitter. Een functie die hij met verve heeft vervuld. Ton is 74 jaar geworden. Bij zijn overlijden heeft het bestuur van de provinciale bond, namens bestuur en leden een advertentie geplaatst. De uitvaart is uiteraard bijgewoond.

Nadat Ton had vernomen dat hij ongeneeslijk ziek was wilde hij dit op zijn eigen manier verwerken met zijn vrouw Gerda en zoon Léon. In een later stadium hebben velen nog een bezoek gebracht aan Ton. Als bestuurslid van de Limburgse bond heb ik Ton samen met de voorzitter van Hulp en Steun uit Landgraaf in januari nog thuis bezocht wetende dat dit wel eens het laatste bezoek kon zijn.

Ton kon nog weleens op gepaste wijze reageren als er weer een brief van De Nederlandsche Bank kwam met een verzoek. Als secretaris heb ik altijd prettig met Ton kunnen samenwerken en hebben we menig probleem, samen met de penningmeester van de provinciale bond adequaat opgelost.

Bestuur en leden zijn Ton dankbaar voor de jaren die hij als voorzitter heeft gefungeerd en zullen zich beraden hoe nu verder te gaan. Wij wensen Gerda, zoon Léon en kleinzoon Lars veel sterkte toe met het verlies van deze bijzondere man.

*Landgraaf, 17 maart 2012 Jo Simons*

### 0900-klantenservicenummers worden goedkoper

**ICT** – 0900-klantenservicenummers mogen geen extra tarief per minuut meer rekenen. Consumenten betalen voortaan óf evenveel als voor een gesprek met een gewoon vast nummer, óf een vast bedrag voor het hele gesprek. Dat schrijft minister Verhagen van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie (EL&I) in reactie op het verzoek van de Tweede Kamer om de haalbaarheid te onderzoeken van het idee de kosten van wachttijd bij telefonische klantenservice gratis te maken. Verhagen acht een maximumtarief voor een gesprek te prefereren boven het gratis maken van de wachttijd.

Nu geldt een maximumtarief van 15 cent per minuut voor telefoonnummers van bedrijven waarmee de consument een contract heeft afgesloten, bijvoorbeeld een energieleverancier of de bank. Voortaan mag geen enkel 0900-klantenservicenummer meer extra kosten per minuut in rekening brengen, ook niet voor klantenservicenummers voor consumenten die een eenmalige aankoop hebben gedaan.

'Consumenten zijn vaak gebonden aan 0900-klantenservicenummers. Zij moeten naar de helpdesk bellen om iets te regelen of een probleem op te lossen met een bedrijf,' aldus minister Verhagen. 'Door de tarieven voor het gehele gesprek aan te pakken, gaan de totale gesprekskosten omlaag en weten mensen veel beter waar ze aan toe zijn.' Kijk [hier](#) voor meer informatie.

### Verzekeraars en banken: kapitaaloverdracht binnen 30 dagen

**FINANCIËLE DIENSTVERLENING** – De overdracht van kapitaal van fiscaal gefaciliteerde verzekerings- en bankproducten moet in beginsel binnen dertig dagen gebeuren. Die afspraak hebben banken en verzekeraars gemaakt om meer houvast te bieden aan consumenten die lijfrentekapitaal willen overdragen. Als gevolg van het banksparen kunnen consumenten er bijvoorbeeld voor kiezen het opgebouwde lijfrentekapitaal bij een verzekeraar om te zetten in een bancaire lijfrente bij een bank en vice versa.

Het Verbond van Verzekeraars en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) zullen de dertigdagentermijn opnemen in het aan te passen protocol voor een soepeler kapitaaloverdracht, de Overeenkomst Stroomlijning Kapitaaloverdracht (OSK), waaraan banken sedert 2009 deelnemen. Het nieuwe protocol treedt in het vroege voorjaar van 2012 in werking.

Dit protocol, met vele afspraken over stroomlijning en vereenvoudiging van procedures, wordt zo vormgegeven dat ook partijen die geen lid zijn van de NVB of het Verbond van Verzekeraars er optimaal bij kunnen aansluiten. U vindt [hier](#) meer informatie.

### Kamer steunt provisieverbod verzekeringsproducten

**ASSURANTIE** – Op 8 maart 2012 ging de Tweede Kamer unaniem akkoord met de plannen van minister De Jager om per 1 januari 2013 een provisieverbod voor alle complexe en impactvolle verzekeringsproducten in te voeren, met inbegrip van uitvaartverzekeringen.

Onafhankelijke adviseurs worden vanaf die datum uitsluitend nog betaald door de klant. De aanleiding voor dit voorstel waren verkeerde verkooprikkels bij beleggingsverzekeringen in de jaren negentig. Aanvankelijk zou dit provisieverbod alleen gelden voor tussenpersonen. Door de regeling ook door te trekken naar banken en verzekeraars moet de concurrentie eerlijker worden.

Verzekeraars die rechtstreeks zaken doen met de klant (zogenoeten direct writers), hoeven geen aparte adviesfactuur te sturen, maar kunnen volstaan met vermelding van advieskosten op de bestaande nota. Voor de klant is het straks helder met welk type adviseur hij te maken heeft: een onafhankelijk adviseur of een adviseur in dienst van een verzekeraar.

Het Verbond van Verzekeraars staat achter het voorstel. De organisatie vindt dat dit leidt tot zuiverder verhoudingen in de verzekeringssector, waarbij het klantbelang voorop komt te staan en de rollen van verzekeraar en tussenpersoon worden ontvlochten.

[Hier](#) vindt u het standpunt van het Verbond.

**Diploma voor financiële adviseur verplicht**

**FINANCIËLE DIENSTVERLENING** – In een brief aan de Tweede Kamer laat minister De Jager van Financiën weten wat zijn beleidsvoornemens zijn op het terrein van vakbekwaamheid van financiële adviseurs. De aanleiding zijn de bevindingen van de Commissie-De Wit. Het beleid zal worden opgenomen in het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo). De wijzigingen in het BGfo zullen in april 2012 geconsulteerd worden.

Deze wijzigingen omvatten onder andere:

- \* Iedereen die zich bezighoudt met financieel advies dient over een diploma te beschikken. Hierdoor zal het niveau van de financiële adviezen omhoog gaan en wordt de consument beter geïnformeerd.
- \* In de Permanente Educatie komt meer nadruk te liggen op het real-time up-to-date houden van kennis. De financiële onderneming borgt dit in zijn bedrijfsvoeringsmodel. Periodiek wordt een examen afgelegd ter controle.
- \* Er komt een centrale examenvragendatabank, onder toezicht van het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening. Op deze manier kan een uniforme examenkwaliteit gegarandeerd worden.
- \* De modulestructuur wordt aangepast, zodat deze beter aansluit op de adviesvragen die adviseurs krijgen en op hun beroepspraktijk.

U vindt [hier](#) de Kamerbrief.

*Met dank aan Jo Simons.*

Voor ons als Federatie-bestuur een geweldige binnenkomer. Een open en transparante benadering en gericht op de toekomst. Niet de kosten van de uitvaart zijn bepalend – het onderscheid en juist de betrokkenheid met gaan het verschil maken. Dat zult u als bestuur van de plaatselijke vereniging moeten oppakken en wij willen u daar bij helpen. Dit kan echter maar op één voorwaarde – u zult de invloed terug moeten pakken op het dienstverleningsproces. Dat kunt u niet delegeren aan wie dan ook. Met alle respect voor andere meningen, maar dat is juist 'goed besturen'.

Een andere achilleshiel binnen de vrijwillige uitvaartzorg is de ledenaanwas van verenigingen. Mevrouw Wija Koers heeft een inleiding gegeven over de nieuwe vormen van communicatie tussen mensen. Ze heeft een beeld gegeven van nieuwe groepsvorming op het internet. Juist de vitale en moderne en veranderingsgezinde ouderen en de jeugd maken daarvan optimaal gebruik. Via verzekeraars zult u waarschijnlijk nog een enkel lid ontvangen, maar ook hier geldt – uw vereniging is hier in primaire zin onbelangrijk. U zult het op andere wijze moeten doen, en dat zal centraal moeten gebeuren. Mevrouw Koers noemde een voorbeeld, dat 3.000 bezoeken, slechts leiden tot 30 echte hits – dat is 1%. Wanneer wij dus een succesvolle ledencampagne willen starten in het Friese, moeten we gezamenlijk gaan optrekken. Uitgaande van de bestaande leden in relatie met de mensen in Friesland, zal dit leiden tot een vrij potentieel van enkele duizenden leden over heel Fryslân.

We kunnen dit dus alleen doen, wanneer we de dienstverlening op elkaar afstemmen. Daarmee is er feitelijk een cirkelsituatie ontstaan. Laten wij dus van deze situatie geen schaapskooi maken, waar schapen geschoren worden, maar laten we met zijn allen deze ring doorbreken. Niet alleen in Friesland, maar ook binnen Nardus.

*Jan R. de Jong, voorzitter, Federatie van Uitvaartverenigingen in Friesland*