



NARDUSblad digitaal

samenwerkende uitvaartorganisaties

Jaargang 5, nummer 1

25 januari 2013

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

Kopij volgend NARDUSblad vòòr

1 maart 2013

Nardus Verenigingsbureau

Syta Hammink

Officemanager

Dalenk 7a

7371 DE LOENEN

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 17 januari 2013 vond de eerste bestuursvergadering plaats in het nieuwe jaar. Ditmaal vergaderden we op een andere plaats dan gebruikelijk. Dat had te maken met het feit dat Jan Beumer officieel afscheid nam van het bestuur en de leden van het bestuur. Daarom werd er naar Leerdam afgereisd. Zaken die onder andere aan de orde gekomen zijn:

Er lag een voorstel van condoleance.nl. Besloten is dat wij dit als overkoepelende organisatie niet centraal gaan regelen.

Wel zullen wij een link plaatsen op de website en onze leden op de mogelijkheid attenderen.

Memento Mori Heerde had een klacht van een nabestaande. Deze klacht is uiteindelijk op een website geplaatst en in eerste instantie niet door de Ombudsman behandeld. Dit is door bemiddeling van Nardus alsnog gebeurd en Memento Mori is

(Vervolg op pagina 2)

In deze Nieuwsbrief o.a.

- Van de bestuurstafel
- Afscheid Jan Beumer
- MM Heerde voldoet NARDUS Gedragscode Uitvaartzorg
- DLE Rijnsburg opent nieuw uitvaartcentrum
- Open een Condoleanceregister op internet
- Werk mee aan het klanttevredenheidsonderzoek van PostNL
- BTW en uitvaartorganisaties, kansen en risico's

in het gelijk gesteld. Wij hebben deze toevoeging inmiddels ook bij het artikel kunnen laten plaatsen.

Memento Mori Heerde is de eerste vereniging die heeft aangetoond dat zij aan de Nardus Gedragscode Uitvaartzorg voldoen. Binnen het bestuur is gesproken over een certificaat en een gevelbordje. Nardus zal hiervoor een ontwerp (laten) maken. MM Heerde ontvangt het als eerste en we zullen hiervoor de pers uitnodigen.

Het bestuur is nu al bezig met de voorbereidingen voor de Algemene Vergadering welke wordt gehouden op 15 juni 2013. Er zal een meerjarenbeleidsplan worden voorgelegd. Het financiële resultaat over 2012 ziet er gezond uit. Hierdoor kunnen we sneller onze continuïteitsreserve op peil brengen.

DLE Rijnsburg heeft het nieuwe uitvaartcentrum geopend op 19 januari jl. Een kort verslag staat verder in dit blad.

Zoals u allen hebt kunnen lezen ligt er een laatste bod voor de CAO. Het wachten is nu op de goedkeuring van de bonden.

Binnen de Stichting CAO-fonds uitvaartbranche wordt gesproken over plannen dit fonds om te buigen naar een scholingsfonds. Ook wordt er gewerkt aan een nieuwe website. De oude website is niet meer te bereiken. Jan R. de Jong heeft namens Nardus zitting in dit bestuur als secretaris/penningmeester.

De volgende bestuursvergadering wordt gehouden op 28 februari 2013 in Loenen.

Syta Hammink

Afscheid van Jan Beumer als bestuurslid

Tijdens de najaarsvergadering heeft Jan Beumer afscheid genomen van de leden van Nardus. We hebben toen gezegd dat dit binnen het bestuur nog officieel zou worden gedaan. Op 17 januari jl. was het zover. Het bestuur heeft eerst vergaderd in Leerdam, de woonplaats van Jan en vervolgens hebben we onder het genot van een etentje afscheid genomen. Op deze wijze heeft Nardus Jan willen bedanken voor zijn inzet als bestuurder, met name waar het gaat om de bestuursopleidingen die zijn opgezet.



DLE Rijnsburg opent nieuw uitvaartcentrum



Op zaterdag 19 januari 2013 heeft DLE Rijnsburg haar nieuwe uitvaartcentrum officieel geopend. Het heeft tien jaar geduurd voordat het gebouw er stond, maar mede door (financiële) steun van de Gemeente staat er nu iets, waar men trots op kan zijn. De Burgemeester verrichtte de opening door het onthullen van een prachtig glas kunstwerk. Na de officiële opening was er gelegenheid om het gebouw te bekijken. Wanneer u eens in de buurt bent, of bezig bent met plannen, loop dan ook eens bij [DLE Rijnsburg](#) binnen, hier kunt u zeker ideeën opdoen.



Memento Mori Heerde voldoet als eerste vereniging aan de Nardus Gedragscode Uitvaartzorg

In de Algemene Vergadering van juni 2011 is besloten dat de verenigingen die aangesloten zijn bij NARDUS samenwerkende uitvaartorganisaties zich conformeren aan de **NARDUS Gedragscode Uitvaartzorg**. Met ingang van 2014 is het voor alle leden verplicht om aan de gedragscode te voldoen. Memento Mori in Heerde is de eerste vereniging die heeft

aangegeven aan alle voorwaarden te voldoen van de gedragscode en heeft aan het bestuur van de Gelders- Overijsselse Bond om toetsing gevraagd. Omdat het de eerste vereniging is, waren hierbij ook een bestuurslid en de officemanager van NARDUS aanwezig.

Voor de NARDUS gedragscode Uitvaartzorg zijn gedragsregels opgesteld. In het kort komt het hierop neer:

Het bestuur van een uitvaartvereniging voldoet aan de Deskundigheid- en integriteitstoets voor bestuurders, hierdoor is er voldoende kennis binnen het bestuur om een vereniging aan te kunnen sturen.

Tijdens deze avond was het voltallige bestuur aanwezig: Gerrit Holtdijk (voorzitter), Gé van den Beld (secretaris/penningmeester), Jan van Marle, Jan Woning, Henk Mulder, Evert Bastiaannet en Wim Bijsterbosch. Evenals uitvaartverzorger Hendrik Sellies (niet op de foto)



De uitvaartverzorger maakt gebruik van een opnameformulier, waardoor de opdrachtgever weet wat er is afgesproken en wat de kosten hiervoor zijn. Ook heeft de vereniging een interne klachtenprocedure en mocht men er dan niet uitkomen dan kan een geschil worden voorgelegd aan de Stichting Klachteninstituut.

De gedragscode wordt opgenomen op de website van de betreffende vereniging, zodat leden de vereniging kunnen toetsen aan deze code. In de PR doeleinden mag de vereniging aangeven dat zij voldoen aan de NARDUS gedragscode.

Binnenkort wordt dit nog bevestigd door het overhandigen van een certificaat en een gevelbordje.

Syta Hammink

Nardus attendeert u graag op de volgende mogelijkheid van condoleren.

Steeds meer mensen en vooral jongeren zitten regelmatig op internet. Daarom is er een site www.condoleance.nl waar u een condoleanceregister kunt aanmaken. Zowel het aanmaken van een condoleanceregister als het plaatsen van condoleances is helemaal gratis. Een register wordt 2 maanden bewaard. Nadien kunt u het verlengen, het register laten drukken of kosteloos bewaren op uw eigen computer. Als vereniging kunt u de nabestaanden hierop attenderen en na overleg het register voor hen aanmaken. Daarmee voegt u weer service toe aan uw pakket. Uiteraard kunt u het ook aan de nabestaanden zelf overlaten om een condoleanceregister te openen door hen hierop te attenderen. Voor uitgebreide informatie zie: www.condoleance.nl

Toetsing bestuurders van onder toezicht staande ondernemingen

Bestuurders, commissarissen en andere beleidsbepalers van onder toezicht staande ondernemingen, worden op betrouwbaarheid en/of geschiktheid getoetst. Afhankelijk van het type onderneming wordt deze toetsing uitgevoerd door DNB of AFM. Een voorgenomen benoeming dient altijd gemeld te worden aan DNB, via het [Meldingsformulier Benoeming](#). Als de kandidaat niet eerder door DNB of AFM is getoetst, moet ook het [Betrouwbaarheidsformulier](#) ingediend worden.

[Lees meer](#)



Klanttevredenheidsonderzoek

Momenteel is PostNL bezig met een klanttevredenheidsonderzoek over de Rouw Verzendservice en hiervoor zijn zij op zoek naar respondenten, werkzaam in de uitvaartbranche.

De ervaringen van uitvaartondernemers/verenigingen met de Rouw Verzendservice zijn voor hen erg waardevol en zullen gebruikt worden als input voor de optimalisatie van hun rouwservice. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

<https://v3.directresearch.nl/onderzoekRouwservice>

BTW-heffing uitvaartorganisaties, kansen en risico's

Veel uitvaartorganisaties verkeerden tot voor kort in de veronderstelling dat ze niets te maken hebben met BTW. Niets is minder waar. Ook uitvaartorganisaties zijn over een deel van hun dienstverlening BTW verschuldigd. Als dat niet gebeurt, brengt dat risico's met zich mee, maar worden ook kansen gemist.

Een aantal grotere uitvaartorganisaties heeft deze kansen al onderkend en zal deze benutten. Als gevolg van de BTW-belaste dienstverlening kan de uitvaartorganisatie immers de BTW op inkomende kosten terugvragen. In dat kader zullen ze ook aan hun toeleveranciers (waaronder mogelijk uw uitvaartorganisatie) in bepaalde gevallen vragen om een factuur met BTW.

Wat zijn dan die risico's en kansen? In dit artikel een beknopt overzicht.

Hoe zit het met de BTW?

In de Nederlandse regelgeving is een BTW-vrijstelling opgenomen voor diensten die *kenmerkend en essentieel* zijn voor de uitvaartverzorging. Door deze vrijstelling hoeft geen BTW te worden berekend voor:

- De verzorging en opbaring van het lichaam van de overledene;
- De verzorging van de uitvaartplechtigheid;
- Het dragen van de lijkstaf;
- De teraardebestelling of crematie (inclusief asverstrooiing).

De vrijstelling geldt niet voor diensten die niet kenmerkend of essentieel zijn voor de uitvaartverzorging. Om te bepalen of de vrijstelling geldt, moet dus worden aangesloten bij het criterium van 'kenmerkend en essentieel'. Hoe gaan we daarmee om?

Een uitvaartorganisatie moet bij iedere dienst nagaan of deze kan worden verricht zonder af te doen aan de uitvaart zelf. Dit is niet altijd eenvoudig te bepalen. Een voorbeeld is de verzorging van een koffietafel, waarmee een uitvaart vaak wordt afgesloten. Een koffietafel is geen dienst die kenmerkend en essentieel is voor de uitvaartverzorging. Hoewel het een waardige afsluiting is, kan een uitvaart in essentie zonder een koffietafel plaatsvinden. De kosten die hiervoor extra in rekening worden gebracht, zijn dus belast met BTW (veelal 6%).

Ook andere diensten als het beschikbaar stellen van volgauto's, het beschikbaar stellen van een huiskamer, diverse provisies, stervensbegeleiding, voordracht van een necrologie, rouwverwerking en het leveren van nagedachtenisvormen is niet kenmerkend en essentieel voor een uitvaart. Over de voor deze diensten ontvangen vergoeding moet de uitvaartorganisatie doorgaans dus ook BTW berekenen.

Tot slot zijn er ook diensten die in bepaalde gevallen wel onder de vrijstelling vallen en in andere gevallen niet, zoals het verzorgen van rouwdrukwerk. Rouwdrukwerk deelt naar onze mening in de vrijstelling als deze in samenhang met de gehele rouwplechtigheid wordt verzorgd en daardoor meelift met de vrijstelling voor een uitvaartverzorging. Het verzorgen van rouwdrukwerk voor een andere uitvaartorganisatie is belast met BTW.

Cumulatie van BTW-heffing

Momenteel gebeurt het nog te vaak dat uitvaartorganisaties geen BTW aan elkaar in rekening brengen over diensten die in feite wel belast zijn. Dit kan leiden tot dubbele BTW-heffing en brengt dus hogere kosten met zich mee.

Voorbeeld:

Memento Mori verzorgt een koffietafel voor een uitvaart die is georganiseerd door Gedenkt Te Sterven. Voor deze koffietafel koopt Memento Mori koffie en broodjes in voor een bedrag van € 106 (€ 100 + € 6 btw). Memento Mori factureert de kosten zonder BTW ad € 106 door. Gedenkt Te Sterven houdt wel rekening met de btw en factureert € 112,36 (€ 106 + € 6,36 BTW) aan de nabestaanden. In totaal is de koffietafel belast met € 12,36 aan BTW. Dit is € 6,36 teveel!

Beter is dat Memento Mori rekening houdt met de BTW en € 100 + € 6 factureert. Gedenkt te Sterven vraagt de € 6 volledig via de BTW-aangifte terug van de Belastingdienst en factureert € 106 aan de nabestaanden. Per saldo levert dit dus voordeel op.

Vanwege dit BTW-voordeel zullen de grotere spelers op de uitvaartmarkt volgend jaar aan hun toeleveranciers, waaronder andere uitvaartorganisaties, verzoeken om facturen met BTW uit te reiken. De toeleveranciers moeten deze BTW op de BTW-aangifte voldoen aan de Belastingdienst. Als de uitvaartorganisatie deze BTW niet aangeeft, loopt deze organisatie het risico op een naheffingsaanslag plus boete.

Wat zijn dan de kansen voor uw organisatie?

De kansen voor uitvaartorganisaties liggen met name in het recht op aftrek van de BTW op inkomende kosten.

Het gevolg van BTW-belaste dienstverlening is namelijk, dat ook recht op aftrek van BTW bestaat op inkomende kosten. De uitvaartondernemer mag de BTW op de direct aan de belaste dienst toerekenbare kosten volledig op de BTW-aangifte terugvragen. Dit is niet alleen de (6%) BTW op bijvoorbeeld de inkoop van koffie en broodjes, maar onder voorwaarden ook de (21%) BTW op kosten toerekenbaar aan de ruimte. De kosten toerekenbaar aan de ruimte zijn ondermeer de kosten voor onderhoud, energie en inventaris. Daarnaast bestaat ook nog een aftrekrecht van een deel van de BTW op de gemengde kosten. Per saldo kan dit voor uw uitvaartorganisatie leiden tot een belastingteruggaaf.

De voordelen lopen fors op als uw uitvaartorganisatie een nieuw rouwcentrum of crematorium bouwt. Een deel van de BTW op de investering kan dan van de Belastingdienst worden teruggevraagd. Het is zeker aanbevelenswaardig de BTW-positie van uw organisatie in kaart te brengen. Al is het maar om te voorkomen dat uw organisatie onnodige risico's loopt of kansen onbenut laat.

Conclusie

Niet alle dienstverlening van uitvaartorganisaties is vrijgesteld van BTW-heffing. Over dat deel van de diensten dat niet kenmerkend of essentieel is voor de uitvaartverzorging, zal uw organisatie BTW in rekening moeten brengen. Een aantal grote spelers op de uitvaartmarkt zal vanaf volgend jaar actief verzoeken om facturen met BTW, ook bij andere uitvaartorganisaties. Deze BTW moet worden aangegeven op de BTW-aangifte.

Deze BTW-heffing levert niet alleen risico's op, maar zeker ook kansen. Het is om die reden aanbevelenswaardig om de BTW-positie van uw organisatie in kaart te brengen.

*John Egberink en Volken Holtrop
Caraad Belastingadviseurs*

Consument vindt inzichtelijkheid advieskosten positief

Een ruime meerderheid van de consumenten is inmiddels bekend met het provisieverbod. De meeste consumenten (70 procent) zijn ervan op de hoogte door berichten in de media, en niet via de adviseur of verzekeraar. Ongeveer twee derde is neutraal tot positief over de veranderingen. Wie positief is, is dat vooral omdat hij precies weet wat hij waarvoor betaalt.

Dat blijkt uit een meting onder 500 consumenten door onderzoeksbureau GfK, in opdracht van het Verbond. Om te polsen hoe de consument denkt over de veranderingen per 1 januari 2013, liet de brancheorganisatie begin december een eerste meting uitvoeren door GfK; in de eerste helft van januari is een tweede meting verricht.

Daaruit blijkt dat het aantal mensen dat bekend is met het provisieverbod, licht is gestegen: van 53 procent in december naar 58 procent in januari. Bijna twee op de drie mensen vindt de overheid nog steeds de meest geschikte partij om informatie over het provisieverbod te verstrekken, gevolgd door de verzekeraar (44 procent) en de adviseur (30 procent).

Weten wat je betaalt

Er is geen eenduidig beeld van hoe mensen over de veranderingen denken. Ze zijn niet uitgesproken negatief (slechts 8 procent is (zeer) negatief), maar ook niet uitgesproken positief: 36 procent is (zeer) positief. De positief gestemden vinden het vooral prettig dat ze nu precies weten wat ze voor advies betalen. 43 procent vindt bovendien dat het advies door het provisieverbod beter kan worden afgestemd op eigen behoeften en 36 procent van de positief gestemden vindt dat ze beter kunnen onderhandelen over de prijs van het advies.

Lees verder op pagina 10

Valse e-mails namens Belastingdienst

FRAUDEBESTRIJDING – De Belastingdienst en DigiD waarschuwen voor valse e-mails. De afzender van de e-mails doet zich voor als de Belastingdienst. Wie zo'n e-mail heeft ontvangen, kan deze het beste weggooien en vooral niet klikken op links in de e-mail.

In de e-mails staat dat de ontvanger een belastingteruggave kan krijgen. Dan moet hij op een link met het DigiD-logo klikken. Deze link komt niet uit op de echte DigiD-website, maar op een valse internetsite waar wordt gevraagd naar DigiD-gebruikersnaam en wachtwoord.

Wie onverhoopt op de link in de e-mail heeft geklikt en zijn DigiD heeft ingevoerd op deze valse internetsite, moet zijn DigiD opheffen en een nieuwe DigiD aanvragen. Het is ook verstandig contact op te nemen met de DigiD-helppdesk, 0800-0230435.

AFM: Kwijtschelden kosten advies is ontduiking provisieverbod

FINANCIËLE DIENSTVERLENING – De Autoriteit Financiële Markten (AFM) ziet dat er directe aanbieders van financiële producten in de markt zijn die bij afsluiten van een financieel product de kosten van advies en distributie op structurele basis niet in rekening brengen bij de klant. Dit is na invoering van de nieuwe wettelijke regels op 1 januari 2013 niet toegestaan voor producten onder het provisieverbod.

Onder de nieuwe provisieregels moeten niet alleen bemiddelaars en adviseurs kosten van advies en distributie bij de klant rechtstreeks in rekening brengen. Deze nieuwe regels bevorderen onder meer dat klanten een goede vergelijking kunnen maken tussen dienstverlening van aanbieders en die van onafhankelijke adviseurs en bemiddelaars. Deze eerlijke vergelijking kan alleen plaatsvinden als de prijs zowel bij aanbieders als bij onafhankelijke adviseurs en bemiddelaars rechtstreeks in rekening wordt gebracht.

De AFM acht het onwenselijk dat directe aanbieders bij klanten de suggestie wekken dat advies en distributie gratis is. Dit doet afbreuk aan de doelstelling van de nieuwe wettelijke regels.

De kosten van advies en distributie moeten van de wetgever apart van de productprijs op de factuur worden opgenomen en rechtstreeks met de klant worden afgerekend.

Kabinet wil verplichte quota voor werknemers met beperking

ARBEIDSRECHT –Werkgevers moeten zich meer openstellen voor mensen met een handicap. Grote ondernemingen met 25 of meer personeelsleden moeten op termijn 5 procent werknemers met een beperking in dienst hebben. Verder krijgen gemeenten meer vrijheid om te bepalen welke ondersteuning mensen met een arbeidsbeperking nodig hebben. De Participatiewet, die op 1 januari 2014 in werking treedt, heeft geen gevolgen voor de huidige Wajongers. Zij worden niet herkeurd en hun uitkering wordt niet verlaagd. Dat staat in de 'contourenbrief Participatiewet', waarmee de ministerraad op voorstel van staatssecretaris Klijnsma van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft ingestemd.

In deze brief aan de Tweede Kamer wordt verwezen naar ervaringen met een quotum voor mensen met een arbeidsbeperking in het buitenland. In landen waar een quotum strikt wordt toegepast en gehandhaafd, zijn de ervaringen positief. Zo bestaat in Duitsland 4 procent van het werknemersbestand in de private sector uit mensen met een beperking. In de publieke sector is dat zelfs 6,4 procent.

De Wsw (sociale werkvoorziening) wordt vanaf 1 januari 2014 afgesloten voor nieuwe werknemers. De Wajong is er dan alleen maar voor jonggehandicapten die volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn.

Kijk [hier](#) voor meer informatie.

RJ-Uiting 2013-3: Wet Bestuur en Toezicht

VERSLAGGEVING – De Raad voor de Jaarverslaggeving heeft RJ-Uiting 2013-3: 'Wet Bestuur en Toezicht' gepubliceerd. De bepalingen van deze RJ-Uiting zijn een gevolg van de wijzigingen van boek 2 van het Burgerlijk Wetboek in verband met de regels over bestuur en toezicht in naamloze en besloten vennootschappen.

Op grond hiervan is met ingang van 1 januari 2013 in het jaarverslag toelichting vereist indien de zetels in de raad van bestuur of de raad van commissarissen niet evenwichtig zijn verdeeld over vrouwen en mannen. Deze bepaling geldt voor naamloze en besloten vennootschappen die aan de criteria voor groot voldoen.

RJ-Uiting 2013-3 bevat een voorstel om een alinea toe te voegen in hoofdstuk 400 Jaarverslag als gevolg van de wijzigingen in boek 2 BW in verband met de regels over bestuur en toezicht in naamloze en besloten vennootschappen.

De ingangsdatum van deze wet is 1 januari 2013. De voorgestelde alinea is daarmee van toepassing op jaarverslagen die worden opgemaakt op of na 1 januari 2013.

Commentaar op de RJ-uiting is nog mogelijk tot 15 februari 2013.

Vervolg van pagina 8

Nog altijd een derde van de huishoudens is echter niet bereid om voor een persoonlijk pensioen- of hypotheekadvies te betalen. Opleiding lijkt hierbij een rol te spelen: lageropgeleiden zijn nog minder bereid (40 procent) om voor een advies te betalen dan wie meer opleiding heeft genoten.

Het Verbond vindt die uitkomst niet verwonderlijk. "In de ogen van veel consumenten is advies jarenlang gratis geweest, omdat de kosten onzichtbaar in de premie waren verwerkt. Dan is het even wennen als hij ziet dat aan een goed advies een prijskaartje hangt", aldus directeur Leo De Boer. "Het provisieverbod is nog heel jong, maar ik ben blij dat mensen die de veranderingen als positief ervaren, juist de inzichtelijkheid van de advieskosten als belangrijk voordeel zien. Dit helpt om het vertrouwen te herstellen."

Het liefst in één keer betalen

Van alle huishoudens wil bijna een op de twee respondenten de advieskosten het liefst in één keer betalen na afloop van het adviesgesprek. Betaling van advieskosten via een serviceabonnement is minder populair (16 procent). Van de overige respondenten heeft 31 procent 'weet niet' geantwoord en 8 procent 'anders'.

Veranderingen per 1 januari

In de meting is ook onderzocht hoe bekend consumenten zijn met andere veranderingen die op 1 januari 2013 zijn ingegaan. Daaruit blijkt dat de beperking van de hypotheekrenteaf trek het meest bekend is (83 procent), gevolgd door de verhoging van de assurantiebelasting (77 procent). Iets minder dan de helft van de mensen (47 procent) is bekend met de eenmalige verruiming van de opnamemogelijkheid op de levensloopregeling.

Lees verder: [alles over verzekeren](#)

AFM brochure: [financieel adviseur](#)

