



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

JAARVERSLAG 2019 VAN HET BESTUUR VAN DE STICHTING KLACHTENINSTITUUT UITVAARTWEZEN

1. Bestuursaangelegenheden

Het bestuur kwam in 2019 driemaal bijeen, te weten op 22 januari, 14 maart en 25 november 2019.

Mevrouw S. Schellekens heeft in juni 2019 haar taak overgedragen aan mevrouw V. Klaassen. Zij is benoemd als bestuurslid en vertegenwoordiger van de BGNU. Het bestuur vertrouwt er op dat mevrouw Klaassen een goede aanwinst zal zijn en dat zij met haar expertise van de branche kwaliteit toevoegt aan het bestuur.

2. Bestuurssamenstelling

In 2019 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 consumenten)
- Lid: de heer H.J. Wormgoor (VMG)
- Lid: mevrouw A. Vink (LOB)
- Lid: mevrouw S. Schellekens (BGNU) (lid tot juni 2019)
- Lid: mevrouw V. Klaassen (BGNU) (lid vanaf juni 2019)

3. Bestuursondersteuning

De werkzaamheden van het bestuurssecretariaat - ondergebracht bij Wissenraet van Spaendonck in Tilburg - zijn fysiek gescheiden van de werkzaamheden van de Ombudsman Uitvaartwezen. Het bestuurssecretariaat 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, dat op de website van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen (SKLU) wordt gepubliceerd. De heer mr. N. Wessels is als bestuurssecretaris SKLU verantwoordelijk voor de secretariële bestuursondersteuning.

4. Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

De onderstaande brancheorganisaties zijn aangesloten bij het instituut:

- Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen (BGNU);
- Vereniging Mortuariumbeheerders in de Gezondheidszorg (VMG);
- Landelijke Vereniging van Crematoria (LVC);
- Landelijke Organisatie van Begraafplaatsen (LOB);
- NARDUS samenwerkende uitvaartorganisaties;
- Stichting Keurmerk Uitvaartzorg.

De kosten van het instituut worden geheel gedragen door deze organisaties. 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.

5. Toekomst van het klachteninstituut

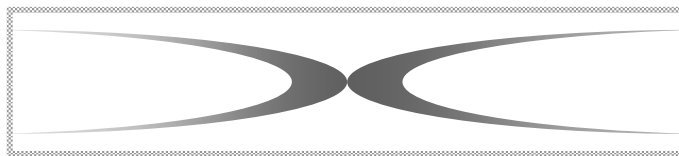
De Stichting heeft als uitgangspunt een hoogwaardige klachtenregeling met deelname van consumentenvertegenwoordigers en een zo breed mogelijke deelname binnen de uitvaartbranche. Het bestuur van het klachteninstituut startte daarom in 2019 de dialoog met de brancheorganisaties over het openstellen van het klachteninstituut voor uitvaartondernemers, die niet zijn aangesloten bij een branchevereniging. De reacties hierop waren op één uitzondering na positief. Het bestuur wil graag deze dialoog voortzetten.

Het bestuur is ook betrokken bij de discussie over de Wet op de Lijkbezorging tussen ministerie van BZK en de uitvaartbranche. En constateert dat de dialoog, die het bestuur inzette over het verbreden van de consumentenbescherming, in deze discussie een extra impuls krijgt in de richting die het bestuur voorstelde.

In 2019 heeft het bestuur een notitie geschreven en behandeld over de toekomst van het klachteninstituut. Deze notitie zal inhoudelijk verder worden besproken met de brancheorganisaties en het Ministerie van Binnenlandse Zaken.

Secretaris,

Mevrouw S.D. Franken- van Velzen
Maart 2020



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

**OMBUDSMAN
UITVAARTWEZEN**

JAARVERSLAG 2019

Voorwoord van de Ombudsman Uitvaartwezen

Geacht bestuur,

Omdat ik per 1 maart 2020 mijn functie als Ombudsman Uitvaartwezen neerleg, is dit mijn laatste jaarverslag. Met veel plezier verrichte ik de afgelopen vijf jaren mijn werkzaamheden. Ik had contacten met boze nabestaanden en met verdrietige, met nabestaanden die begrepen dat uitvaartwerk mensenwerk is en met nabestaanden die geen enkele fout door de vingers zagen. Met goedwillende uitvaartondernemers, met uitvaartondernemers die aangeslagen waren door de fout die zij of hun medewerkers hadden gemaakt en met uitvaartondernemers die wat laconieker in hun werk stonden. Maar met heel veel uitvaartondernemers had ik géén contact: de uitvaartondernemers, die niet bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen zijn aangesloten, terwijl de klacht absoluut aanleiding gaf om een bezoekje te brengen.

Als bestuur heeft u de afgelopen jaren gepoogd om het klachteninstituut voor meer nabestaanden toegankelijk te maken. Tot op heden is dat niet gelukt, maar het lijkt erop dat er een andere wind gaat waaien: door de wijziging van de Wet op de Lijkbezorging is er vanuit het parlement aandacht voor de kwaliteit van de uitvaartbranche. En ook brachten drie grote spelers op de uitvaartmarkt een manifest uit, waarin zij pleiten voor kwaliteitsbevordering in brede zin. Als ombudsman kan ik uiteraard een grotere consumentenbescherming alleen maar toejuichen.

In deze ontwikkelingen heb ik geen rol meer, maar ik hoop dat mijn opvolger er een grote, verbindende rol in kan vervullen. Wat de afgelopen vijf jaren betreft kan ik het volgende aangeven. Kennis over het bestaan van de Ombudsman Uitvaartwezen is beslist verbeterd, hoewel daar nog een wereld te winnen valt. Internet en de verschillende uitvaart-websites speelden een grote rol in grotere bekendheid, maar ook de interviews, die de afgelopen jaren plaatsvonden en resulteerden in artikelen in consumentenbladen. Hopelijk zet deze ontwikkeling zich door, zodat nabestaanden beter weten waar zij voor kiezen, als ze met een uitvaartondernemer in zee gaan.

Voor mij stonden de afgelopen jaren in het teken van het professionaliseren van het klachteninstituut. Er is een frisse, informatieve website, waarop zowel klagers als uitvaartondernemers informatie kunnen vinden. Er is een telefoonnummer, waarop de ombudsman rechtstreeks bereikbaar is en de correspondentie is met een duidelijk herkenbaar e-mailadres professioneel en bijde-tijd te noemen. De bindende adviezen zijn zodanig opgesteld dat zowel klager als uitvaartondernemer stap voor stap mee worden genomen in de feiten en in de overwegingen van de ombudsman, zodat de conclusie niet uit de lucht komt vallen. De snelheid waarmee op klachten en vragen wordt gereageerd was een voortdurend punt van aandacht. Zowel klagers als uitvaartondernemers hebben het recht om snel te weten wat er met hun klacht gaat gebeuren.

Een van mijn speerpunten was om meer met bemiddeling te gaan doen: klager en uitvaartondernemer samen aan tafel, met de ombudsman als onafhankelijke procesbegeleider. Juist in zo'n gesprek – is mijn ervaring – kijken beide partijen elkaar in de ogen en ontstaat er een écht gesprek, waarin het mogelijk is om uit schuttersspuitjes te komen en emoties en beweegredenen de aandacht te geven, die zij verdienen. Op bescheiden schaal zijn hierin goede resultaten behaald. Ook hier ligt echter nog een wereld open.

In dit jaarverslag leest u hoe 2019 voor het klachteninstituut is verlopen. Ik vertrouw erop u hiermee te hebben geïnformeerd en dank u voor het vertrouwen, dat u mij in de afgelopen jaren gaf.

Met vriendelijke groet, Marliz Schellekens
Ombudsman Uitvaartwezen
Januari 2019

INHOUDSOPGAVE JAARVERSLAG 2019

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

JAARVERSLAG 2019

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 de klacht al door de uitvaartondernemer is behandeld. Is dat niet het geval, dan wijst de ombudsman de klager op deze eis. Daarbij geeft de ombudsman aan dat klager opnieuw een beroep op het klachteninstituut kan doen als het niet lukt om samen met de uitvaartondernemer tot een oplossing te komen. Altijd wordt gekeken of de betreffende uitvaartondernemer is aangesloten bij het klachteninstituut. Is dat niet het geval dan krijgt klager te horen dat hij geen rechtsbescherming geniet.

De uitvaartondernemer heeft de gelegenheid om op de klacht te reageren met een verweer. Op dit verweer mag klager reageren met een nadere toelichting. 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

	2019	2018	2017	2016
klachten resulterend in bindend advies	(14) 13 ¹	11	21	10
klachten onbevoegd	79	66	58	45
klachten niet ontvankelijk	38	40	32	38
klachten opgelost (al dan niet via OM)	1	2	3	6
klacht bemiddeling	4		1	
ingetrokken/afgebroken klacht	9	1	2	1
staken onderzoek door OM	1		1	6
Subtotaal: ingekomen klachten	145²	120	118	106
vraag uitvaartondernemer	11	5	7	3
vraag consument	12	9	8	4
AANTAL CONTACTEN	168³	134	133	113
klachten in behandeling per einde jaar	9	6	11	7
afgehandeld in jaar binnenkomst	159	128	122	106

Tabel 1

In de loop der jaren bleek dat de consument de Ombudsman Uitvaartwezen steeds beter weet te vinden. Waren er in 2014 nog 49 contacten, in 2019 namen 168 personen contact op met de ombudsman. Ten opzichte van 2018 is dat een toename van 25%. Uit tabel 5 blijkt dat dit grotendeels toe te schrijven is aan het aantal klachten over verzekeringen.

De contacten betreffen zowel klachten als vragen aan de ombudsman. Dat varieert van de vraag of een uitvaartondernemer bij het klachteninstituut is aangesloten tot de vraag wat de ombudsman van een bepaald probleem vindt. Ook uitvaartondernemers vragen soms advies. Is dat het geval dan zijn alleen aangesloten uitvaartondernemers aan het goede adres: uitvaartondernemers, die niet zijn aangesloten bij het klachteninstituut kunnen geen gebruik maken van de adviesfunctie. Daarbij moet worden bedacht dat de gezamenlijke aangesloten uitvaartondernemers de kosten van het klachteninstituut dragen. Het zou niet juist zijn om organisaties, die het klachteninstituut niet erkennen gebruik te laten maken van de diensten. Het staat elke uitvaartondernemer vrij om zich (via een brancheorganisatie) aan te sluiten bij het klachteninstituut.

Het aantal contacten heeft in 2019 eenzelfde soort 'spurt' gemaakt als in 2017, toen er een stijging van ongeveer 20% plaatsvond ten opzichte van 2016. Net als in voorgaande jaren komen er veel klachten binnen, die de ombudsman niet kan behandelen, omdat hij zich onbevoegd moet verklaren of omdat de klacht niet ontvankelijk is. In het geval de ombudsman onbevoegd is, betekent het dat de klacht bij het verkeerde instituut (de verkeerde organisatie) wordt ingediend. Uit tabel 5 blijkt dat

¹ In 2019 betrof één contact twee klachten over verschillende uitvaartondernemers, die beide in een bindend advies resulteerden. Deze zijn onder 2019-095A en 2019-095B geregistreerd.

² Idem.

³ Omdat uit één contact twee klachten (en bindende adviezen) voortkwamen is er één contact minder geregistreerd dan het aantal behandelde dossiers. Zie tabel 2.

de consument de Ombudsman Uitvaartwezen vaak benadert met klachten over uitvaartverzekeringen. Daarvoor is het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) bevoegd. Klagers worden daarnaar doorverwezen. Een klacht is niet ontvankelijk als er een gebrek aan de klacht kleeft, bijvoorbeeld omdat er nog geen klachtbehandeling in eerste instantie plaatsvond.

V. BEHANDELDE DOSSIERS

behandelde dossiers	2019	2018	2017	2016
dossiers uit verslagjaar	169 ⁴	134	133	113
dossiers uit jaar ervoor	6	11	7	9
totaal	175	145	140	122
einde jaar in behandeling	9	7	11	7
TOTAAL behandeld in verslagjaar	166	138	129	115

Tabel 2

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

Tabel 3

Een groter aantal klachten betekent ook dat er meer dossiers zijn behandeld. Niet alleen de in 2019 binnengekomen dossiers, maar ook dossiers uit 2018, die nog in behandeling waren tijdens de jaarwisseling. Het aantal dossiers waarbij een bindend advies werd uitgebracht steeg in 2019 niet. Dat aantal bevindt zich al een aantal jaren op ongeveer hetzelfde niveau.

VI. NIET ONTVANKELIJK EN ONBEVOEGD

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

Tabel 4

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

Tabel 5

⁴ Omdat één klacht twee dossiers opleverde is er een dossier meer dan het aantal contacten in 2019.

Meer contacten betekent niet automatisch dat er meer klachten worden onderzocht. Een klacht moet aan een aantal eisen voldoen voordat de ombudsman actie kan ondernemen. De klacht moet door de opdrachtgever van de uitvaart zijn ingediend, mag niet over algemeen beleid gaan en de uitvaartondernemer waarover de klacht gaat, moet zijn aangesloten bij het klachteninstituut. Is dat niet het geval dan verklaart de ombudsman zich onbevoegd.

Betreft het een klacht, waarvan de uitvaartondernemer nog niet de kans kreeg om deze op te lossen, dan is deze niet ontvankelijk en verwijst de ombudsman klager terug naar de betreffende uitvaartondernemer. Het komt niet vaak voor dat een klacht na een verwijzing opnieuw bij de ombudsman wordt ingediend. Dat betekent dat klager en de uitvaartondernemer er veelal samen uitkomen.

In 2018 zagen we een behoorlijke stijging van klachten over niet aangesloten uitvaartondernemers. 2019 bracht daarin nauwelijks verandering, nu het aantal klachten over deze organisaties vrijwel gelijk bleef.

Het aantal niet ontvankelijke klachten bleef in 2019 vrijwel gelijk aan dat van 2018. Het aantal klachten, waarvoor de ombudsman onbevoegd is steeg behoorlijk; een tendens die ook in eerdere jaren zichtbaar was. Het geeft aan dat consumenten hun onvrede aan de orde willen stellen, maar niet goed weten waar ze dat moeten doen. Vooral bij klachten over uitvaartverzekeringen, komt de Ombudsman Uitvaartwezen eerder bij consumenten in beeld dan het KIFID. Terwijl alleen de laatste organisatie verzekeringsklachten kan behandelen.

VII. KLACHTENTHEMA'S

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

Tabel 6

Omdat een klacht vaak betrekking heeft op meerdere punten van onvrede, is bovenstaande tabel geen exacte opsomming van de onderwerpen, waarop de klachten betrekking hebben. Het is meer

een *indicatie* van de thema's, die klagers aandragen. De ombudsman deed niet in alle gevallen onderzoek en er zit altijd een zekere mate van interpretatie in het duiden van de thema's. Het aantal klachten rondom verzekeringen voert de lijst aan en stootte daarmee het aantal klachten rondom de factuur van zijn al jaren onbetwiste eerste plaats. Opvallend is het gestegen aantal klachten over fouten en/of onvoldoende begeleiding bij de uitvaart. Daarentegen daalde de klachten over begraafplaatsen beduidend.

VIII. ONDERVERDELING INGEDIENDE KLACHTEN PER BRANCHE

BRANCHE	2019	2018	2017	2016
Begraafplaats	12	17	16	9
Crematorium	8	5	11	4
Mortuarium	1	2	1	
Uitvaartvereniging	6	6	2	5
Uitvaartverzorgers	72	66	72	79
Steenhouwer	2	1		
Verzekeraar	36	20	14	9
Anders	9	3	4	
TOTAAL	146⁵	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 2019 is het aantal klachten over verzekeringen fors gestegen. In de afgelopen jaren was de stijgende tendens al zichtbaar, maar in 2019 betrof de stijging bijna 100% ten opzichte van 2018. Vrijwel zeker is de stijging in 2019 te wijten aan een uitvaartverzekeringsbedrijf dat veel in de publiciteit was, omdat het een eenzijdige wijziging van de polissen doorvoerde. Het aandeel van begraafplaatsen daalde en dat van crematoria steeg. Een verklaring valt daarvoor niet te geven.

IX. ONDERZOEKEN

Bindende adviezen*(BA)	2019	2018	2017	2016
klachten bevoegd ingekomen in verslagjaar	18	11	21	10
- waarvan bemiddeling	3			
- waarvan door OM afgesloten	1			
klachten resulterend in BA	13	11	21	10
klachten BA uit voorgaand jaar	5	8	5	8
totaal aantal onderzoeken BA	18	19	26	18
afgehandeld in verslagjaar BA	13	14	16	13
- waarvan (deels) gegrond	8	9	5	8
- waarvan ongegrond	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.

⁵ Vanwege het feit dat één contact, twee klachten opleverde wijkt het aantal klachten af van het aantal contacten uit tabel 1.

Ingekomen klachten kunnen niet steeds in hetzelfde jaar worden afgehandeld. Met name niet als het gaat om onderzoeken, waaruit een bindend advies voortvloeit. Op basis van het klachtenreglement krijgen beide partijen vier 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 2019 waren er 18 dossiers, die een onderzoek van de ombudsman vroegen. In drie gevallen vond er tijdens het onderzoek een geslaagde bemiddeling plaats door tussenkomst van de ombudsman. Daardoor hoefde geen bindend advies opgemaakt te worden. In één geval werd het dossier gesloten (onder protest van klaagster), omdat klaagster steeds veel tijd nodig had om te reageren. Daardoor was de termijn tussen het plaatsvinden van de klachtwaardige gebeurtenis en de klachtbehandeling te lang. Een onderzoek wordt bemoeilijkt door het verstrijken van de tijd, maar in dit geval vond de ombudsman het niet correct om een uitvaartondernemer nog jaren na dato met de klacht te confronteren. Met name omdat de vertraging aan het gedrag van klaagster te wijten was. Het aantal onderzoeken en het resultaat van de onderzoeken verschilt nauwelijks van 2018.

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 gegeven dat er relatief gezien weinig klachten worden ingediend op het aantal uitvaarten in een jaar, moet niet verkeerd worden geïnterpreteerd.

X. ONDERVERDELING (deels) GEGRONDE KLACHTEN PER BRANCHE*

BRANCHE	2019	2018	2017	2016
Begraafplaats	2	2		
Crematorium				
Mortuarium	1			
Uitvaartvereniging		2	1	
Uitvaartverzorging	5	5	4	8
TOTAAL	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.

Hoewel de indruk bestaat dat uitvaartondernemers steeds beter in staat zijn om hun klachten op een correcte wijze te behandelen, komen er toch nog klachten bij de ombudsman binnen, die (deels) gegrond zijn. De algemene lijn is dat consumenten geen genoegen nemen met de klachtbehandeling van de uitvaartondernemer en met name een second opinion willen op de hoogte van de compensatie. In een enkel geval komt het voor dat de ombudsman de compensatie aan de sobere kant vindt en tot een hogere vergoeding besluit (2018-113; 2019-044; 2019-095B).

XI. TOEGEKENDE VERGOEDINGEN

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

Tabel 10

In 2019 kende de ombudsman vier maal een vergoeding toe aan een klager voor een (deels) gegronde klacht. Het valt op dat het absolute aantal klachten, waarvoor een compensatie wordt gegeven, in de loop der jaren nauwelijks is veranderd.

XII. AFHANDELINGSTIJD

Het klachtenreglement geeft klager en uitvaartondernemer beiden tweemaal de gelegenheid om op elkaars reactie te reageren: de uitvaartondernemer reageert op de klacht van klager (het verweer), klager reageert op het verweer van de uitvaartondernemer (nadere toelichting) en de uitvaartondernemer heeft met een nader verweer het laatste woord. Deze gang van zaken noemen we hoor en wederhoor. Omdat zowel uitvaartondernemer als klager vier weken de gelegenheid hebben voor een reactie, kan een volledig klachtonderzoek al snel enkele maanden in beslag nemen. Daarbij is dan nog geen rekening gehouden met de tijd die is gemoeid met het verkrijgen van de verklaring van klager dat hij akkoord gaat met het oordeel van de ombudsman als bindend advies en de tijd die de ombudsman nodig heeft om het bindend advies te schrijven. Kern is wel dat hoe sneller de betrokken partijen reageren, hoe korter de behandelingstermijn is. Omdat de functie van Ombudsman Uitvaartwezen een kleine deeltijdfunctie is, is deze niet steeds bereikbaar. E-mails worden (minstens) een keer per week uitgelezen en getracht wordt om klagers zo snel mogelijk antwoord te geven. Sinds het klachteninstituut de beschikking heeft over een telefoonnummer, is het voor klagers makkelijker om contact te leggen.

Hoewel de ombudsman niet steeds telefonisch bereikbaar is, komen er geregeld telefoontjes binnen, die snel beantwoord worden. Vaak nog dezelfde dag. Dat maakt dat de gemiddelde behandeltijd korter wordt. In 2019 was de kortste behandeltijd dan ook 0 dagen (dezelfde dag dus) en de langste 171 dagen. Dit laatste cijfer ziet toe op een bindend advies, waarbij de reactietijd voor elke partij vier weken is. Dat een bindend advies niet zo lang hoeft te duren – als partijen snel op elkaar reageren - bewijst het bindend advies waarvan de behandeltijd 49 dagen was. De gemiddelde behandeltijd in 2019 was 10,5 dagen (daarbij zijn de dossiers die na verloop van tijd werden gesloten niet meegerekend).

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

XIII. WRAKING

In dossier 2019-071 vond wraking plaats: klaagster accepteerde niet dat de ombudsman zich onbevoegd verklaarde. Reden voor het niet in behandeling nemen van de klacht was het feit dat de betreffende uitvaartondernemer niet was aangesloten bij het klachteninstituut. Klaagster meende desalniettemin dat de ombudsman haar klacht moest behandelen, omdat de begraafplaats waar zij haar moeder begroef, was aangesloten. Nu de klacht handelde over de uitvaartondernemer, ging de ombudsman niet op klaagsters eis in. Klaagster zocht contact met het bestuur, dat de wraking afhandelde.

Het bestuur van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen besloot dat wraking (volgens artikel 15 van het klachtenreglement) alleen mogelijk is als er twijfel bestaat over de onpartijdigheid van de ombudsman tijdens de inhoudelijke behandeling van een klacht. Nu dat hier niet aan de orde was wees het bestuur de wraking af.

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

De ombudsman probeert met enige regelmaat bezoeken te brengen aan uitvaartondernemers en bijeenkomsten. Soms gebeurt dat in het kader van een klacht en soms op uitnodiging van een uitvaartondernemer of branchevereniging. In 2019 verzorgde de ombudsman een presentatie voor de Landelijke Organisatie voor Begraafplaatsen en vond er een gesprek plaats met het Verbond van Verzekeraars. Dat gesprek had als doel om met het Verbond te spreken over het doorverwijzen van nabestaanden naar uitvaartverzorgers, die niet zijn aangesloten bij een branchevereniging. Daardoor genieten consumenten geen rechtsbescherming als er bij de uitvaart wat fout gaat. Ook was er een gesprek met de voorzitter van de Stichting Keurmerk Uitvaartzorg over de inhoud van enkele bindende adviezen.

Daarnaast schreef de ombudsman een maandelijkse column in het Brancheblad Uitvaartzorg en werkte ze mee aan verschillende interviews. Ook de journalistiek weet de ombudsman te vinden; in 2019 waren er meerdere telefoontjes van onderzoeksjournalisten, die om informatie vroegen.

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