

Federatie voor Begrafenisinstellingen zonder winstoogmerk

Nieuwsbrief FKB



COLOFON

Deze Nieuwsbrief is het digitale informatieblad van de FKB. De FKB wil de belangen behartigen van uitvaartverenigingen. Info: <http://www.f-k-b.nl>

Wilt u de Nieuwsbrief ontvangen? Aanmelden via www.f-k-b.nl

Secretariaat van de FKB
mw. G.W. Nijland-Wevers
Telefoon: 0546-577981
E-mail: secretaris@f-k-b.nl

Heeft u informatie die geschikt is voor deze Nieuwsbrief?

Mail die dan naar:
secretaris@f-k-b.nl

FKB

een levende vereniging
rondom de dood

De dood.

Af en toe zie ik een fragment van het televisieprogramma De kist. In dat programma spreken bekende Nederlanders over hun dood. De dood lijkt meer en meer bespreekbaar te worden, en dat lijkt me een goede zaak. Tenslotte ontkomt niemand daaraan en het is verstandig als je er een beetje op voorbereid, door er tenminste een keer over na te denken. In mijn werk praat ik ook vaak over de dood. Ik doe dat met cliënten, maar ook met hun familie. De mooiste gesprekken zijn die rondom een sterfbed. En eigenlijk gaan die verhalen dan niet over de dood, maar juist over het leven. De vraag: 'hoe zou het zijn om te sterven', is op dat moment meestal niet meer aan de orde. Wel vragen zoals: hoe lang gaat het duren en heeft de stervende persoon pijn of niet.

De dood blijft een mysterie. Maar veel dingen rondom de dood kunnen we vorm en inhoud geven. En zorg. Dat is wat we doen. Dat is wat u doet. En daarover gaat het ook weer in deze nieuwsbrief.

Ik wens u veel leesplezier.

Afke den Hollander.

In deze nieuwsbrief o.a.

- * Een redelijk rustige periode.....
- * Veel belangstelling voor Protocol & Etiquette rondom de uitvaart
- * Stijging aantal klachten Ombudsman Uitvaartwezen
- * Jonge ontwerpers over dood en architectuur
- * Boek over de dood, een primeur in Nederland
- * File voor crematorium zo onvoorspelbaar als de dood
- * Algemene ledenvergadering: 20 mei 2017
- * Hoge sterftetrend zet door in 2016

Een redelijk rustige periode.....

Na de jaarwisseling is de agenda nog weinig gevuld en is het wat betreft de diverse activiteiten een rustige periode. Rustig weer op gang komen, met en na Driekoningen de kerstspullen weer opruimen. Een klus waar ik niet tegen op zie, gewoon leuk om alles nog eens in handen te nemen en ook de verandering in huis te zien ontstaan. Van de kerstsfeer, via grote rommel bij het opruimen, naar weer schone en hier en daar anders ingerichte ruimtes.

Langzaam komen activiteiten weer op gang. Met onze muzikanten hebben we het uitvoeren van een 7-tal nummers in een oecumenische dienst in Maastricht voorbereid en er afgelopen zondag uitvoering aan gegeven. Voor de Stivu waren er deze maand diverse besprekingen. Ook voor de eigen vereniging alweer 2 besprekingen, en ook de armoedewerkgroepbijeenkomst is weer voorbereid. Zo nog diverse.

Maar ook is het zo dat ik voor het eerst na lange tijd weer de lange ijsers kon onderbinden en een paar keer kon schaatsen. Gisteren vergadering in Vught en schaatsen, en oude broek en schoenen en zo, meegenomen om op de terugweg bij een groot vennengebied te stoppen en daar te schaatsen. IJs hier en daar wat zwak maar dat leidde slechts tot natte onderbenen toen ik er een keer doorheen ging.....

Mijn gedachtecronkel?

Vaak zijn mijn gedachten ook bij bestuurders van verenigingen, die ook in meer of mindere mate bezig zijn met hun vereniging. Werken aan wat er ook dit jaar weer nodig is voor de vereniging. Zij dragen de zorg voor het goed functioneren van de vereniging, en zullen daar ook soms hun zorgen over hebben. Fijn dat zovelen voor hun vereniging en hun leden actief willen en kunnen zijn!

Meer samen, samen meer!

(J.J. den Hollander – Voorzitter FKB – Illikhoven, 25 januari 2017).



Veel belangstelling voor Protocol & Etiquette rondom de uitvaart



“Hier kan ik écht wat mee. Eindelijk worden er duidelijk uitvaartprotocollen beschreven. Dit is een belangrijk boek voor onze branche. Dit boek zou zeker ook bij de opleiding gebruikt moeten worden.” Zomaar enkele reacties op het boek Protocol & Etiquette rondom de uitvaart.

De belangstelling voor dit naslagwerk is sinds de presentatie eind september dusdanig dat er inmiddels al een tweede druk van de persen is gerold. “De reacties zijn enorm positief”, vertelt auteur Hans Bleijerveld. “Ik ben daar erg blij mee, omdat het veel zegt over de wil om de dienstverlening voortdurend te verbeteren. Want dat protocol en etiquette voor de kwaliteit van een uitvaart belangrijk is, is een open deur.”

Boek geeft houvast “Al direct tijdens de presentatie bleek hoe belangrijk iedereen het vindt dat er een naslagwerk is dat inzicht en achtergrond geeft én houvast biedt bij bijvoorbeeld het toepassen van protocollen”, vertelt Bleijerveld. “Gelukkig worden er ook kritische vragen gesteld. Die gaan dan voornamelijk over het waarom van regels, dat de familie bepaalt en dat als je alles vastlegt dat een persoonlijke invulling in de weg staat”, zegt Hans Bleijerveld. “Als je het boek leest, begrijp je dat juist het tegendeel waar is. Echt álles wordt dankzij protocol gemakkelijker en overzichtelijker. Iedereen weet hierdoor waar hij of zij aan toe is. En dát geeft rust en overzicht, zodat er juist volop ruimte ontstaat om de persoonlijke invulling en alle aandacht te geven die nodig is.”

Tientallen deskundigen

Het boek – met een voorwoord van Gilbert Monod de Froideville, voormalig ceremoniemeester van H.M. Koningin Beatrix – kwam tot stand met medewerking van tientallen deskundigen van zowel binnen de uitvaartbranche als daarbuiten. “Voor protocol en etiquette rondom de uitvaart is erg veel belangstelling”, zegt Bleijerveld. “Zo heb ik in de afgelopen periode al verschillende presentaties mogen verzorgen en staan er ook al lezingen gepland. Ook is er vanuit de pers veel belangstelling.”

Online bestellen

Protocol & Etiquette rondom de uitvaart is een uitgave van UitvaartMedia en kost € 39,95 (ex btw, administratie- en verzendkosten). Bestellen kan via www.uitvaartprotocol.com.

Stijging aantal klachten Ombudsman Uitvaartwezen



Het aantal klachten dat binnen komt bij de ombudsman voor de uitvaart blijft groeien. Dit jaar zijn tot nu toe 101 klachten binnengekomen. Daarmee zijn er een maand voor de jaarwisseling al meer klachten binnen gekomen dan in heel 2015 toen de ombudsman 96 klachten ontving.

Wie op de website van de Ombudsman Uitvaartwezen kijkt, zou denken dat het aantal klachten juist afneemt. Over dit hele jaar zijn pas zeven uitspraken gepubliceerd, waarvan de laatste op 19 juli. Ombudsman, mevrouw Schellekens laat in een reactie weten dat het geringe aantal uitspraken te maken heeft met de procedure. Het komt veel voor dat mensen hun klacht direct naar de ombudsman sturen zonder dat ze de uitvaartondernemer de kans hebben geboden om in onderling overleg tot een oplossing te komen. In die gevallen mag de ombudsman geen uitspraak doen. De ombudsman ziet dat veel klachten goed worden afgehandeld door uitvaartondernemers waardoor een uitspraak van de ombudsman niet nodig is. 'De ombudsman is de waakhond, alleen als partijen er onderling niet uitkomen doet de ombudsman een uitspraak'.

Op dit moment heeft ombudsman, mevrouw Schellekens, tien zaken in behandeling. De behandeling van een zaak neemt doorgaans ongeveer vier maanden in beslag. Dat heeft onder andere te maken met het feit dat zowel de uitvaartondernemer als de klager ruime tijd krijgen om te reageren op elkaars bevindingen.

Bron: Klachteninstituut, dec.2016, Sjaak.

RECENTE UITSPRAKEN:

Volgens klager overtreft de premie de uitvaartkosten

30-11-2016 - 2016-074 Aanname - Basis tarief, Factuur uitvaart, Kostenbegroting, Polisvoorwaarden

Klacht:

2016-74-premie-overtreft-de-uitvaartkosten

Klager vindt de factuur van de uitvaartondernemer veel te hoog. Hij stelt dat zijn broer (opdrachtgever van de uitvaart) gedwongen werd om de offerte van de uitvaartondernemer te ondertekenen, omdat de overledene 'boven de grond' stond en er door de uitvaartondernemer pas actie zou worden ondernomen als de offerte was getekend. Klager vindt dat de opdrachtgever – zijn broer – daardoor met zijn rug tegen de muur stond en niet anders kon dan tekenen. Klager vroeg achteraf bij een andere uitvaartondernemer de kosten op van eenzelfde uitvaart en komt dan veel lager uit. Klager vindt dat de uitvaart volledig gedekt zou moeten worden door de verzekering, omdat zijn moeder 65 jaar premie betaalde en daaraan in totaal wel € 7.000,- kwijt was. De vergoeding voor niet afgenomen diensten vindt hij veel te laag, met name omdat deze veel hoger zijn op het moment dat ze als extra dienst worden ingekocht. Daarom wil hij de resterende rekening van € 2.118,95 niet betalen.

Uitspraak:

In de meeste gevallen ervaren nabestaanden druk om snel over de uitvaart te besluiten en dat is in dit geval niet anders geweest. Als klager minder voor de uitvaart had willen betalen, had hij zich tot een uitvaartondernemer

moeten wenden, die minder rekende voor zijn dienstverlening. Hij had zich op een overlijden voor kunnen bereiden. De verzekerde was immers al op gevorderde leeftijd. De verzekering dekte slechts een deel van de uitvaartkosten en dat betekent dat er altijd kosten voor de nabestaanden overblijven. De uitkering van deze door de overledene afgesloten uitvaartverzekering is niet afhankelijk van het aantal jaren dat zij premie betaalde, maar van hetgeen verzekerd is. De kosten van de laatste verzorging (in totaal € 320,-) zijn onterecht in rekening gebracht, omdat deze onder de uitvaartverzekering vallen.

De klacht is daarmee deels gegrond, namelijk voor de teveel berekende kosten van de laatste verzorging.

De ombudsman oordeelt dat klager de openstaande kosten (rekening plus de aanmanings- en deurwaarderskosten) dient te betalen, minus € 320,- van de kosten van de laatste verzorging. Het nog te betalen bedrag dient binnen vier weken na ontvangst van dit bindend advies op de rekening van de uitvaartondernemer te staan.

Uitvaartkosten later bekeken

31-12-2016 - 2016-089 Aanname - Basis tarief, Factuur uitvaart, Kostenbegroting

Klacht:

2016-089-uitvaartkosten-later-bekeken

Klager is niet tevreden over de tarieven die de uitvaartondernemer hanteerde bij de uitvaart van zijn moeder. Hij vergeleek deze met de tarieven van de uitvaart van zijn vader en constateert dat deze in 10 jaar tijd op onderdelen soms wel 70% zijn gestegen. Hoewel de uitvaart van zijn vader destijds door een andere uitvaartondernemer werd begeleid, begrijpt klager niet waarom de kosten zoveel hoger zijn. Hij merkt op dat hij tijdens de bespreking van de uitvaart tegenover de uitvaartbegeleider aangaf dat hij op dat moment nog niets kon zeggen over de hoogte van de tarieven en later zou bekijken of de tarieven acceptabel waren. Klager vergeleek de rekeningen van de beide uitvaarten en ziet een verschil van ongeveer € 750,-, nadat hij de inflatie, stijging lonen etc. en een extra stijging van 10% verrekende. Overigens heeft klager geen klachten over de uitvoering van de uitvaart, op enkele kleine onvolkomenheden na, en stelt hij dat er geen waarneembaar verschil is tussen beide uitvaarten.

Uitspraak:

Conclusie van de ombudsman

1. Klager tekende de kostenbegroting en tekende daarmee voor uitvoering van de uitvaart volgens specificatie en volgens de voorwaarden van de uitvaartondernemer. Daarmee is een overeenkomst tot stand gekomen, waaraan voor beide partijen rechten en plichten zijn verbonden.
2. Het feit dat klager pas ná de uitvaart een kostenvergelijking uitvoerde en daarvan bij het tekenen van de kostenbegroting melding maakte, komt voor zijn verantwoordelijkheid. Hij had de vergelijking voorafgaand aan de uitvaart kunnen uitvoeren en eventueel voor een andere uitvaartondernemer kunnen kiezen. Dat hij om zijn moverende redenen daarvoor niet koos kan de uitvaartondernemer niet worden tegengeworpen, temeer nu de uitvaartondernemer deze mogelijkheid actief opperde.
3. Het had op de weg van klager gelegen de gehele factuur te betalen.

Beslissing van de Ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat klager aan de uitvaartondernemer nog het restant bedrag van € 739,26 schuldig is. Dit bedrag dient binnen twee weken na ontvangst van dit bindend advies op de rekening van de uitvaartondernemer te staan. Mocht de uitvaartondernemer kosten hebben gemaakt voor de incassoprocedure, dan komen deze voor rekening van klager. Klager besloot immers zelf om niet te betalen voor het deel van de rekening dat hij nog schuldig was. Daarmee is hij ook verantwoordelijk voor de door de uitvaartondernemer gemaakte kosten. De uitvaartondernemer kan deze incassokosten aan klager kenbaar maken door het sturen van een factuur. Deze kosten dient klager te voldoen binnen twee weken na ontvangst van de factuur.

Jonge ontwerpers over dood en architectuur

Zondag 5 februari opent in de Tuinzaal van Museum Tot Zover de tentoonstelling Visiting Hours. Tegelijk eindigt de expositie Best of Class 1 over dood & architectuur. De makers vertellen over hun project en architect en docent Chris Scheen geeft een inleiding.

Het einde van Best of Class I wordt gevierd met een inhoudelijk programma. De ontwerpers vertellen over hun project en gaan daarover graag met u in gesprek. Best of Class I toont een aantal innovatieve architectonische concepten die een frisse blik werpen op onze omgang met de dood in ruimtelijke context. Pas afgestudeerde architecten en ontwerpers van verschillende opleidingen zoeken grenzen op en plaatsen hospice, crematorium en begraafplaats midden in de samenleving.

In de Tuinzaal opent Visiting Hours met foto's van Audrius Kriauciunas. Kriauciunas fotografeerde voor Visiting Hours aula's van uitvaartcentra, aula's die met hulp van licht aangepast kunnen worden aan persoonlijke wensen. De kunstenaar onderzoekt in zijn werk de relatie tussen ruimte en functie, vooral van ruimtes met een openbaar of semi-openbaar karakter. Audrius Kriauciunas (Kaunas, Litouwen, 1986) studeert aan de Koninklijke Academie van Beeldende Kunsten Den Haag.

Chris Scheen, architect en docent aan de Academie van Bouwkunst Amsterdam, geeft een inleidende presentatie. Hij vertelt over de relaties tussen architectuur, de dood en de omgeving. Moderator is Guus Sluiter, directeur van Museum tot Zover. Het programma begint stip om 14.30 uur en zal ongeveer anderhalf uur duren. Men betaalt de toegang tot het museum (Museumkaart gratis), maar het evenement zelf is gratis. Ook de koffie en cake zijn

Boek over de dood, een primeur in Nederland



Foto: Radboud Universiteit

NIJMEGEN - Brenda Mathijssen en Claudia Venhors, onderzoekers aan de Radboud Universiteit, hebben een boek geschreven over de dood in modern Nederland. Het boek onderzoekt de omgang met sterven, dood en rouw in Nederland.

Matthijssen en Venhorst hebben het boek ‘Dood, Wegwijs in de Nederlandse uitvaartcultuur’ geschreven ‘voor iedereen die werkt met de dood, en voor iedereen die ooit verwacht te zullen sterven’. Volgens de Radboud is het het eerste boek in Nederland dat een totaalbeeld geeft van de manier waarop er in Nederland om wordt gegaan met de dood.

Uitgebreid onderzoek

Als zogenaamde “thanatologen” hebben Mathijssen en Venhorst dit onderzocht. Volgens hen is Nederland een erg vooruitstrevend land op uitvaartgebied. De onderzoekers leggen uit dat het vooral na de uitvaart altijd heel goed geregeld is: ‘je mag de as bijna overal uitstrooien, begraven kan zowel met als zonder kist, en wanneer nabestaanden dat wensen, mogen ze zelfs kijken hoe de kist de crematieoven in gaat.’, vertelt Mathijssen.

Het boek moet mensen duidelijk maken wat er zo bijzonder is aan de Nederlandse uitvaartcultuur. Het wordt allemaal misschien heel normaal gevonden, maar er zit vaak toch een speciale reden achter de manier waarop er in Nederland een uitvaart wordt gehouden.

Er wordt ook gekeken naar multiculturele verschillen in uitvaarten, crematietoerisme en een publieke rouw die de laatste jaren veel sterker is geworden. De onderzoekers hebben hiervoor veel uitvaarten bezocht en interviews gehouden met allemaal verschillende betrokkenen.

Bron: NI, 18-01-2017, Sjaak.



foto ANP

File voor crematorium zo onvoorspelbaar als de dood

NIJMEGEN - De ervaring van een familie uit Elst die recent voor een uitvaart pas terecht kon bij het derde crematorium dat werd benaderd, is volgens de branche uitzonderlijk. De combinatie van een piek in het aantal sterfgevallen en toenemende vraag naar uitvaarten vlak voor of in het weekend zorgt wel voor spitsuur in de uitvaartcentra in de regio.

De familie kon op een vrijdag eerder deze maand aan het einde van de ochtend niet terecht in de crematoria in Arnhem en Beuningen en belandde uiteindelijk in Jonkerbos in Nijmegen.

Piek

Verschillende crematoria in de regio laten weten dat ze momenteel meer uitvaarten hebben dan in een gemiddelde maand. Crematorium Slingerbos in Ede heeft er sinds begin dit jaar tien per week meer dan gemiddeld. Het crematorium in Zutphen heeft zo'n zestig uitvaarten per maand maar koerst nu af op honderd crematies. Uitvaartverzorger Wim Cornelissen in Elst wil niet vooruit kijken, de dood is daarvoor volgens hem te onvoorspelbaar.

Crematie

Ook het marktaandeel van cremeren ten opzichte van begraven groeit nog steeds; inmiddels kiezen zes

op de tien Nederlanders voor crematie. Het aanbod houdt daarmee gelijke tred; afgelopen jaar kwamen er crematoria bij in Nijmegen en Tiel. De meeste centra kunnen maximaal twee plechtigheden tegelijk aan, een gemiddelde uitvaart duurt zo'n twee uur.

Goede banen

Daarbij ziet de branche een toenemende vraag naar uitvaarten op vrijdag of in het weekend. Die combinatie maakt dat het voor kan komen dat er met een plechtigheid geschoven moet worden. De uitvaartverzorger is de aangewezen partij om dit in goede banen te leiden, stellen verschillende vertegenwoordigers van de branche. Voorzitter Jaap Blaak van de Landelijke Vereniging van Crematoria zegt dat het zelden tot problemen leidt: „Een ‘nee’ bij een crematorium komt eigenlijk niet meer voor.”

Bron: Gelderlander, 22-01-2017, Sjaak.

Algemene Ledenvergadering

Wij verzoeken u alvast de datum te reserveren!

***De datum voor de Algemene Ledenvergadering is vastgesteld op
zaterdag 20 mei 2017.***

***De vergadering zal naar verwachting gehouden in De Cantharel, te Ugchelen/
Apeldoorn gedurende de ochtend en zal worden afgesloten met een werklunch.***

Overige vergaderdata bestuur 1e helft 2016:

13 februari

20 maart

8 mei

Hoge sterftetrend zet door in 2016

Winter blijft seizoen van afscheid en zondag ook voor de dood een rustdag

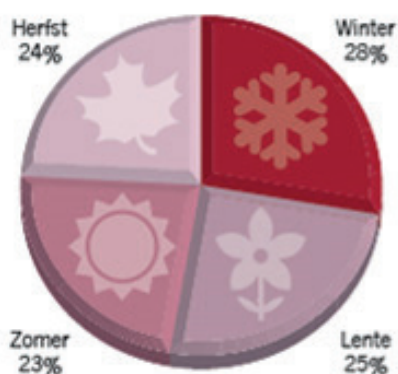
In 2016 is, in navolging van 2015, weer een relatief groot aantal Nederlanders gestorven in vergelijking met de jaren ervoor. Opnieuw is de winter het seizoen waarin de meeste mensen overlijden (28 %) en wordt de 'zondagsrust' in ere gehouden met het kleinste aantal sterfgevallen op die dag. Dit blijkt uit het aantal overlijdensmeldingen bij uitvaartorganisatie Yarden.

Afscheidspiek in winter

Een mogelijke verklaring voor het relatief hoge aantal sterfgevallen tijdens de wintermaanden is de grotere kans op ziektes in het winterseizoen. In 2016 hadden we in die periode - net als in 2015 - opnieuw te maken met een griepgolf. In de zomer geldt het tegenovergestelde. De kleinere kans op ziektes in de zomermaanden kan een reden zijn waarom dan relatief weinig mensen overlijden (23%). Uit de cijfers van Yarden blijkt dat, net als voorgaande jaren, op vrijdag de meeste en op zondag de minste mensen overlijden.

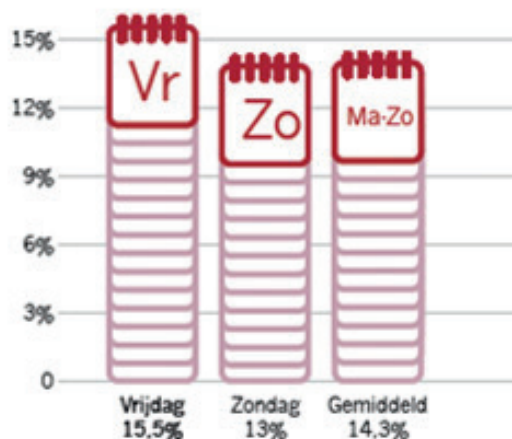
Bron: Yarden, 26-01-2017, Sjaak.

Verdeling aantal overledenen per seizoen in 2016



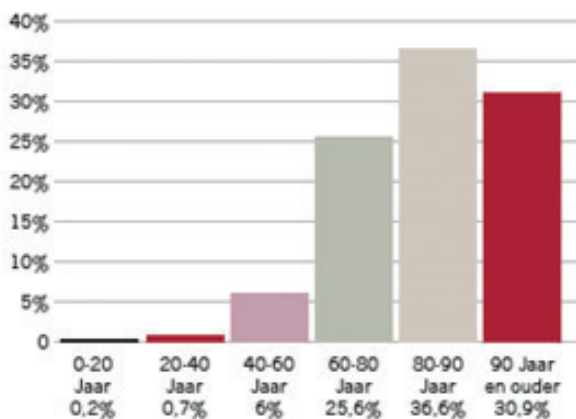
Bron: data Yarden uitvaartorganisatie

Verdeling aantal overledenen per dag in de week in 2016



Bron: data Yarden uitvaartorganisatie

Verdeling aantal overledenen per leeftijdsklasse in 2016



NUVEMA

Nuvema

Al ruim 60 jaar een betrouwbare partner in uitvaartverzekeringen.
Dat bevestigen ruim 300 accounts waar wij op een zeer plezierige manier mee samenwerken.

Waarom?

Een actieve buitendienst;
Persoonlijk en direct contact en
Ondersteuning op allerlei gebied.

Benieuwd naar onze actieve en succesvolle aanpak?

Belt u mij op 06-50647860 of mail naar accountmanagement@nuvema.nl.

Met vriendelijke groet,

Kobus Mulder

Hoofd Accountmanagement



Uw FKB-samenwerkingspartner



Twenthe is

- al 70 jaar een zelfstandige en solvabele uitvaartverzekeraar
- samenwerkingspartner van meer dan 160 uitvaartverenigingen
- specialist in uitvaartverzekeringen (geen andere verzekeringen)
- een no-nonsense organisatie, korte lijnen/persoonlijk contact

Meer samen, samen meer?

Informeer vrijblijvend bij onze buitendienst-inspectie

Regio Noord en West	Henk Schreiber	06-17498509
Regio Oost en Zuid	Cor ter Braak	06-17498499

Voor overige vragen: info@twenthe.nl of bel 053-4312732

Ook al is de mens
nog zo geleerd, hoe
iemand zijn neus kan
snuiten op een andere
manier dan hijzelf is
voor hem een
volkomen raadsel.

(Ivan S. Toergenjev)

Samenstelling Algemeen Bestuur FKB per 14-06-2014

Voorzitter:

Sjaak den Hollander, Illikhoven 14-A,
6116 AL Illikhoven. Tel.: 046 - 4810205
Faxnummer: 046 - 4810633

hollande@planet.nl

Secretariaat:

mw. G.W. Nijland-Wevers
Telefoon: 0546-577981

secretaris@f-k-b.nl

Penningmeester:

Peter Knijn, Grondel 33,
1633 DW Avenhorn. Tel.: 0229 - 543236

penningmeester@f-k-b.nl

Bestuurslid:

Johnny Gunnewijk, Meidoornstraat 8,
9501 VZ Stadskanaal. Tel.: 0599 - 612027

Gunnewijk@gmail.com

Harry Koopman, Kapittelhuisstraat 55,
7665 BC Albergen. Tel.: 0546-441266

hjkoopman@outlook.com

Martin Slippens, Streekweg 347,
1616 AH Hoogkarspel. Tel.: 0228 - 526740

mslippens@hetnet.nl

FKB

**een levende vereniging
rondom de dood**

MEER SAMEN — SAMEN MEER

Bel gerust voor informatie

**Wij maken u met plezier verder wegwijs
in de FKB en uitvaartland!**

Regio Noord/Oost:

*(Groningen/Friesland/Drente/Overijssel/
Gelderland/Flevoland)*

Johnny Gunnewijk Tel.: 0599 - 612027

Harry Koopman Tel.: 0546 - 441266

Regio West:

(Noord-Holland/Zuid-Holland/Utrecht/Zeeland)

Peter Knijn Tel.: 0229 - 543236

Martin Slippens Tel.: 0228 - 526740

Regio Zuid:

(Noord-Brabant/Limburg)

Sjaak den Hollander Tel.: 046 - 4810205

