

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**

Hoera!

Het is Koningsdag, als ik dit stukje schrijf. Na 2 jaar niet, kan het vandaag weer gevierd worden. Het geeft een gevoel van vrijheid. Geen maatregelen meer, geen regels. Alsof corona nooit bestaan heeft.

Onlangs vierden we het paasfeest. Voor mij persoonlijk was het alsof er daadwerkelijk een nieuw leven begon. Het mooie weer, toen met Pasen en vandaag met Koningsdag hielp daar ook wel bij. Een nieuw begin. Terwijl het leven natuurlijk niet echt opnieuw begint. Straks begint een nieuwe maand: de maand mei. Herman Gorter dichtte het al in 1889 in zijn epos genaamd Mei: een nieuwe lente, een nieuw geluid. Ik ben benieuwd naar het nieuwe geluid in deze lente. Helemaal nieuw? Ach, ergens is het nieuwe al begonnen en bouwt het voort op wat is. Hoe dan ook.

Maar misschien kunnen we met nieuwe ogen kijken met nieuwe oren luisteren naar wat is en wat ontstaat. En wellicht zingen we dan een nieuw lied.

Ik wens u veel leesplezier, met nieuwe inzichten voor een nieuwe tijd.

Afke den Hollander

In deze nieuwsbrief o.a.

- * Planning Workshops Actuarieel en ALV
- * Poetshulp plots begrafenisondernemer
- * Een dierbare overlijdt in het buitenland
- * Laatste wens, laatste eis
- * Ook cremieren duurder door stijgende gasprijs
- * Zoveel betaal je voor een graf of crematie in Nijmegen
- * recente uitspraken van de Ombudsman Uitvaartwezen

Het water zakt weg, het gras is groen, het groeit en

En zo moet weer bijna wekelijks het gras gemaaid worden en lijkt het alsof er helemaal niets aan de hand is. Iedereen hoopt dat de nog steeds uitdijende oorlog in Oekraïne zal stoppen. Dat mensen die dit zouden kunnen realiseren tot het besef komen dat ze niet op de goede weg zijn. In ons land hoeven we ons alleen maar druk te maken of het goed komt met het op vakantie gaan, zo lijkt het....

Maar goed, er is veel dat ons, en ook mij hiernaast gewoon dagelijks bezig blijft houden en de gedachten leiden naar hoe dat alles op goede wijze te realiseren. Allerlei actiepunten. Als er een deadline is dan wordt die gehaald maar dat betekent dat andere dingen die kunnen schuiven ook doorschuiven en soms wat op een te lange baan. Dus, doorstomen en doorstomen. Als er iets mis gaat er geen probleem van maken maar oplossen. Ook dat kan er toe leiden dat er weer andere dingen blijven liggen. Ach, zo blijven we lekker bezig.....

Ontspanning zoeken, wandelingetje door de natuur en genieten van alles wat om je heen beweegt, geluid maakt, of de stilte en de vergezichten. Een langzaam toenemend geluid en dan komen met machtige vleugelslag een 15-tal zwanen over je hoofd en stoppen met die vleugelslag om op heel mooie wijze door te zweven tot ze landen in de Maas. Een zwart hoopje, en dichterbij komend ontdekken dat het een pasgeboren kalf is, dus uit de buurt blijven van de opletende moeder. Verderop twee iets eerder geboren kalfjes leuk dartelend tussen en rondom de kudde.

Op 1e Paasdag van start met muziek, het blazen van paasliederen gewoon op diverse punten in de wijk, dat kon 2 jaren niet, fijn dat ook dit weer kan! Maar ook het begeleiden van samen-zang bij een 2-tal uitvaarten, of gewoon in de kerkdienst, alles (lijkt) weer mogelijk zonder enige restricties. Vanochtend, een dorpeling koninklijke onderscheiding, allemaal gewoon samen in Gemeenschapshuis, vanmiddag afscheid van een Natuurmonumenten-baas, gewoon met veel mensen samen in een molen.

Mijn gedachtecronkel?

Gedachten gaan uit naar de vele bestuurders van verenigingen. Druk met het reilen en zeilen van de vereniging. Nemen van hun verantwoordelijkheid. Zorgen dat de uitvaart van de leden op een waardige wijze verzorgd kan en zal worden. Ledenvergadering, routinematig of door bijzondere agendapunten met wat, of met veel, hectiek. Fijn die vrijwillige en onbaatzuchtige inzet voor de medemens.

Meer samen, samen meer!

(J.J. den Hollander – Voorzitter FKB – Illikhoven, 26 april 2022).



Workshops Actuarieel:

De workshops actuarieel zijn vastgelegd op:

Zaterdag 14 mei 's ochtends in Katwoude.

De eerder op 7 mei geplande Workshop in Hardenberg moest worden doorgeschoven en is nu vastgesteld op:

Zaterdag 24 september 's ochtends in Hardenberg

Reserveer alvast de datum.

Nadere berichtgeving volgt aan de secretariaten met dan ook de vraag om u aan te melden.

Wij gaan uit van deelname van Penningmeester, Voorzitter maar ook andere bestuursleden zijn welkom.

Algemene Ledenvergadering:

Reserveer ook hiervoor alvast de datum! Deze wordt gehouden op

Zaterdag 25 juni, in Lunteren.

Zoveel betaal je voor een graf of crematie in Nijmegen



(Beeld: Google Maps)

Het is een onvermijdelijk onderdeel van het leven: de dood. De kosten voor een graf of crematie verschillen behoorlijk per begraafplaats of crematorium, blijkt uit onderzoek van uitvaartorganisatie Monuta. Zo zit het in Nijmegen.

Monuta onderzocht de graf- en crematietarieven in januari, februari en maart 2021. Het gaat hier om een optelsom van een aantal aspecten zoals grafrecht, onderhoudskosten bij begraven en de kosten van crematie en asbestemming bij cremeren. Op het moment van overlijden kunnen de bedragen afwijken.

Zoveel betaal je voor een begrafenis of crematie in Nijmegen

Nijmegen kent acht begraafplaatsen en twee crematoria. Bij Begraafplaats Notendaal in Lent kost een eenpersoonsgraf het minst, namelijk 1.570 euro. Bij Begraafplaats Rustoord op de Kwakkenberg kost een eenpersoonsgraf het meeste geld: 3.530 euro. Een tweepersoonsgraf kost hier 4.225 euro. Voor een crematie betaal je minder dan een graf, namelijk tussen de 1.000 en 1.500 euro.

Op deze kaart vind je de prijzen van alle begraafplaatsen en crematoria in Nijmegen en andere gemeenten.

De duurste en goedkoopste begraafplaats van Nederland

Misschien denk je nu: jeetje, wat een hoop geld. Het kan nog duurder. De begraafplaats Esserveld in Groningen is de duurste van Nederland. Daar betaal je € 8.422,- voor een eenpersoonsgraf met een looptijd van dertig jaar. De goedkoopste begraafplaats is in de Overijsselse gemeente Losser. Een eenpersoonsgraf voor twintig jaar kost daar € 765,-.

Bron: In de buurt, Nijmegen, 11-04-2022, Sjaak



Jessica met presentatrice Nora Gharib: "Mijn man en kinderen zien me met meer gemoedsrust thuiskomen dan vroeger."
FotoVTM

Poetshulp plots begrafenisondernemer in 'Blind Gesprongen': "Ik was in shock"

Putte -

Poetshulp wordt ... begrafenisondernemer. Het overkwam Jessica Vanmeerbeeck (36) uit Putte gisteren in het VTM-programma Blind Gesprongen. "Ik was haast in shock toen ik het hoorde, maar achteraf gezien snap ik wel waarom de experts mij die job hebben gegeven. Mijn man en kinderen zien me met meer gemoedsrust thuiskomen dan vroeger."

Er lagen heel wat opties op tafel, van event planner tot store manager. Maar de experts die mensen een nieuwe job bezorgen in Blind Gesprongen, hadden dus iets heel anders in petto. "Ik hoopte dat het dit niet ging zijn", reageerde Jessica toen ze haar blinddoek afdeed in de aula van een begrafenisondernemer. "Omdat ik vrees dat ik emotioneel te betrokken ga raken. Dat ik die emoties mee naar huis ga nemen."

"Het was een job waar ik zelf nooit aan gedacht zou hebben", blikt Jessica drie maanden na dat moment terug. Geen wonder dat ze vol zenuwen en stress aan haar eerste werkweek begon. "Ik liep vol spanning rond. Ik heb veel gehuild en zag het echt niet zitten. Maar toch wou ik dit een kans geven. Omdat ik wist dat de experts mij die job niet zomaar hadden gegeven. Intussen is de beginnersstress achter de rug en begin ik me thuis te voelen op het werk." Hoe ziet haar job er concreet uit? "Eens een dienst is aangenomen, maak ik de dossiers in orde en ontferm ik me over alle administratieve taken. Nadien bereid ik de uitvaart mee voor en ondersteun ik mee de ceremonie."

Burn-out

Tot voor kort was Jessica aan de slag als poetshulp. "Ik deed die job nog maar 1,5 jaar. Voordien was ik aan de slag als verkoopster in een kledingwinkel. Maar mijn man kreeg een zwaar werkongeval, waardoor hij maanden in het ziekenhuis lag. Alle zorg voor de kinderen kwam bij mij terecht, terwijl ik ook een fulltime job had. Daar kwam een burn-out van, waardoor ik een jaar thuis heb gezeten. Nadien zag ik het niet meer zitten om terug te keren naar de verkoop, omdat ik dan ook weer in het weekend moest werken. Dan moesten mijn kinderen mij te veel missen."



VTM

“Als poetshulp waren mijn werkuren meer compatibel met het gezin. Ik voelde me bovendien nog niet helemaal de oude, poetsen leek me een veilige haven. Het was nooit de bedoeling om voor eeuwig die job te doen. Maar eens je elke dag gaat kuisen, blijf je daar snel in hangen. Ik vond het moeilijk om weer een stap voorwaarts te zetten, hoewel ik ook voldoening uit het poetsen haalde. Dan kwam corona, én werd ik zwanger van mijn dochter. Zo verdween werk maken van ander werk op de achtergrond.”

Jessica kon zich geen andere professionele opties bedenken. “Ik heb destijds een diploma gehaald van logistieke hulp en van schoonheidsspecialiste. Maar zelfs voor een job waarvoor geen diploma nodig is, zou ik niet weten wat te kiezen. Of zou ik opnieuw gaan studeren? Mijn man liet me vrij in alles. Maar door die burn-out was ik uit het oog verloren wat ik graag wou doen.”

Enter: Blind Gesprongen. Jessica deed interviews met de experts en vulde testen in. “De uiteindelijke keuze lag bij de experts. Mijn enige vereiste was dat ze een job zochten die ik kon combineren met mijn man en kinderen.” Die man en kinderen zijn ook blij dat Jessica dit avontuur aanging. “Ze zien me met meer gemoedsrust thuiskomen dan vroeger. Op professioneel vlak heb ik meer uitdagingen en persoonlijk ben ik gelukkiger. Ik smeed me in mijn vorige job altijd voor 200%. Maar tegelijk voelde ik dat ik die job niet voor altijd zou blijven doen.”

De komende weken is in Blind Gesprongen te zien hoe Jessica haar eerste werkweken beleeft. Na een proefperiode van drie maanden wordt de balans opgemaakt en komen we te weten of Jessica echt de switch naar haar droomjob heeft gemaakt.

Blind Gesprongen, VTM, vanaf 11-04 maandag om 21.55u

Bron: Hbvl, België, 05-04-2022, Sjaak.

Ook cremeren duurder door stijgende gasprijs



Eigen foto, Sjaak.

Een crematie wordt vanaf volgend jaar waarschijnlijk duurder. De hoge gasprijzen zullen „terug te zien zijn in de tarieven”, zegt bestuurslid Roel Stapper van de Landelijke Vereniging van Crematoria. Zelfs als de overledene een uitvaartverzekering heeft, zullen nabestaanden de hogere tarieven merken in hun portemonnee.

Wie afscheid neemt van een dierbare staat er waarschijnlijk niet bij stil, maar per crematie wordt gemiddeld 60 kuub gas verbruikt. Ter vergelijking: een gemiddeld huishouden verbruikt 1500 kuub gas per jaar. Met jaarlijks zo'n 110.000 crematies is de uitvaartbranche dus een grootverbruiker van gas.

„Onze energiekosten zijn met 65 procent gestegen”, vertelt een woordvoester van Monuta, een uitvaartorganisatie met zeven eigen crematoria en drie crematoria waar ze voor een deel eigenaar van is. „We stellen één keer per jaar de tarieven vast. Na de laatste vaststelling eind vorig jaar zijn de energiekosten flink gaan stijgen. Maar wij willen de tarieven voor de klant niet tussentijds verhogen. De hogere kosten gaan af van onze marge. Dat betekent dat we minder winst maken.”

De prijs van een technische uitvaart – dus zonder dienst of extra's – is gemiddeld 730 euro, zo blijkt uit gegevens van uitvaart.nl. Hoe de tarieven volgend jaar zijn, is „nu nog koffiedik kijken”, zegt een woordvoerder van Dela, een organisatie met 23 crematoria en een verzekeringstak. Ook de woordvoester van concurrent Monuta kan daar nog niet op vooruitlopen: „Het zijn onzekere tijden. We moeten bekijken hoe we dit gaan doorberekenen.”

Besparen

Voor dit jaar hoeven nabestaanden zich nog niet veel zorgen te maken, blijkt uit een rondgang langs kleine en grote crematoria. Veel energiecontracten lopen dit jaar of nog langer door tegen gunstige, oude tarieven. Zo ook bij Crematorium Dijk in Maassluis, waar ze zo'n 750 crematies per jaar verzorgen.

Desondanks maakt eigenaar Teun Kuyvenhoven er een sport van om zijn gasverbruik zo laag mogelijk te houden. „Iedere euro die ik niet hoeft te stoken, is mooi meegenomen. Ik let heel erg op verspilling. Ik heb een eigen installatie en doe de crematies zelf. Als ik bijvoorbeeld twee technische crematies en een uitvaart met afscheidsceremonie heb, dan plan ik die aansluitend op elkaar. Op die manier hoeft de oven niet tussendoor op te warmen. Dat scheelt energie. Waar het gemiddelde verbruik per crematie wel 60 kuub gas is, verbruik ik gemiddeld 25 kuub gas.”

Ook andere crematoria kijken naar energiezuiniger manieren van cremeren. Zo zijn ze bij Dela al sinds 2017 bezig met de overstap naar elektrische ovens. „Van de 27 ovens zijn er nu 5 elektrisch,” aldus de zegsman.

Wanneer de prijzen van een crematie omhoog gaan, heeft dit ook gevolgen voor de 80 procent van de volwassen Nederlanders met een uitvaartverzekering. Die is er in twee varianten. Allereerst de kapitaalverzekering, waarbij je maandelijks een vaste premie betaalt en de verzekeraar bij overlijden een bedrag uitkeert waarmee de nabestaanden zelf de uitvaart kunnen regelen. Daarnaast is er de naturapolis, waarbij je premie betaalt voor diensten, zoals de crematie en uitvaartbegeleiding.

Waarschuwing

De premie van een naturapolis zal meestijgen, vermoedt de woordvoerder van Dela. Bij de kapitaalverzekering sturen verzekeraars hun klanten een waarschuwing wanneer het verzekerd kapitaal niet meer toereikend is voor een volwaardige uitvaart. De klant kan zich vervolgens aanvullend verzekeren.

Bron: De Limburger, 09-04-2022, Sjaak.

Laatste wens, laatste eis?

Zet mij maar bij het grof vuil. Stop mij maar in een kartonnen doos. Het zijn uitspraken die ik met enige regelmaat hoor wanneer ik bij een familie aan tafel zit.

Het zijn uitspraken die, zonder dat ik wil generaliseren, veelal door mannen gedaan worden. Natuurlijk is dit grappig bedoeld maar vaak zit er een ondertoon in. Ik wil geen poespas bij mijn uitvaart en eigenlijk wil ik helemaal niks. Misschien wil ik eigenlijk gewoon niet sterven!? Wat betekent het voor nabestaanden wanneer dierbaren aangeven niks te willen bij afscheid van het leven?

Een poos geleden zat ik bij een familie aan tafel. Meneer had aangegeven geen gedoe te willen. Hij wilde geen afscheidsbijeenkomst, geen condoleance. Hij wil door zijn gezin naar het crematorium gebracht worden en verder niets.

De dilemma's komen ter sprake. Zijn kinderen hebben beiden een groot netwerk. De echtgenote woont in een seniorencomplex waar bewoners naar elkaar omkijken en betrokkenheid tonen. De kleinkinderen hebben vrienden en vriendinnen.

Voor hen is het gebruikelijk dat ze naar condoleances gaan wanneer er in de vriendenkring een opa of oma overlijdt. Meneer zelf zat bij diverse verenigingen en clubs. Zijn kinderen hoorden pas op de dag dat hun vader overleed dat hij geen uitvaart wilde. Ze waren gechoqueerd en vonden echt dat dit niet kon.

‘De echtgenote had ook behoefte haar verdriet te delen met vriendinnen’

De echtgenote kwam in een spagaat. Zij wilde de wensen van haar man respecteren. Maar ook zij had behoefte haar verdriet te delen met vriendinnen. Ook ik voelde het dilemma. Wanneer wensen van een overledene bekend zijn behoor je deze te respecteren, maar

Realiseert deze meneer wel wat zijn uitspraken betekenen voor zijn vrouw, kinderen en kleinkinderen. Is het misschien ook zo dat wanneer je bij je overlijden iedereen uit je netwerk buitensluit, je ook niet kunt verwachten dat deze mensen zich daarna om je nabestaanden bekommeren? In hoeverre mogen mensen die deel zijn geweest van je leven afscheid nemen?

Twee uur lang werd er gezocht naar een vorm van afscheid nemen waarin de wensen van iedereen tot hun recht kwamen zonder de wensen van meneer uit te sluiten. Dit lukte niet tot ieders tevredenheid.

Uiteindelijk organiseerden we een uitgebreide condoleance waar gasten koffie aangeboden kregen zodat er tijd was om elkaar te ontmoeten en verdriet te delen.

De volgende dag brachten we meneer met het gezin naar het crematorium. Zonder muziek, zonder koffie. Op die manier probeerden we aan zijn wens te voldoen.

Mijn advies: Probeer stil te staan bij de consequenties voor hen die zonder jou verder moeten wanneer je je wensen uitspreekt betreffende je afscheid. Zodat je laatste wens niet als een onmogelijke eis voelt.

*Wies Sanders Uitvaartverzorging. Column Wies Sanders
Bron: Almelo's Weekblad, 05-04-2022, Sjaak.*

Mr. E. (Eddy) Heuzeveldt, De Ombudsman Uitvaartwezen

KLACHT=KANS

Onredelijke korting op uitkering verzekeraar?

Klager had een naturapolis, maar gaf een bevriende relatie opdracht tot de uitvaart en dus niet de uitvaartvereniging. De verzekeraar keerde de helft van het maximaal uit te keren bedrag uit (375 euro), verwijzend naar haar reglement, waarin staat dat zij de bevoegdheid heeft tot een uitkering van 0 tot 100 procent als voor een andere uitvaartverzorger wordt gekozen. Het verdienmodel van de verzekeraar is immers dat zij uitvaarten verzorgt en zij derft dus omzet als verzekerden voor een andere uitvaartverzorger kiezen.

Klager vindt dat het hele bedrag uitgekeerd had moeten worden, omdat het logisch is dat hij voor een andere uitvaartverzorger koos, een goede vriend van de familie. Het bestuur van de uitvaartvereniging stelt dat zij al rekening hield met de keuze voor een bevriende relatie, en zich royaal opstelde door de helft uit te keren en niet niets.

Als ombudsman heb ik geoordeeld dat de korting in deze omstandigheden niet onredelijk is, en de klacht afgewezen.

Klachtnummer 2021-0440

WEB ombudsmanuitvaartwezen.nl



Ingezonden door Edwin Relker, vanuit blad Uitvaart dec. 2021.

Een dierbare overlijdt in het buitenland: dit komt er allemaal bij kijken



Bij het repatriëren van een lichaam komt veel kijken.

- eigen foto Sjaak.

HARDERWIJK - Jaarlijks komen honderden Nederlanders om in het buitenland. Recent nog drie provinciegenoten door een auto-ongeluk in Oeganda en door een vliegtuigcrash in Peru. Je hoopt natuurlijk dat het je nooit overkomt, maar waar moet je allemaal aan denken als een dierbare in het buitenland overlijdt?

Per dag komen gemiddeld vijf Nederlanders om in het buitenland, becijferde De Telegraaf al eens. Ongeveer de helft daarvan is een toerist.

Ongelukken zouden de belangrijkste doodsoorzaak zijn over de grens. De afgelopen twee maanden overleed een 29-jarige Arnhemse bij een auto-ongeluk in Oeganda en kwamen twee jonge mannen uit 't Harde en Nunspeet om bij een vliegtuigongeluk in Peru.

Wat is repatriëren precies?

Nabestaanden kunnen ervoor kiezen om een overledene te laten terughalen naar Nederland voor de uitvaart. Dat wordt repatriëring genoemd. Letterlijk betekent het woord: naar het vaderland terugkeren.

De term wordt ook gebruikt voor het terughalen van landgenoten die ziek zijn of een ongeluk hebben gehad, denk bijvoorbeeld aan de gipsvluchten tijdens wintersportvakanties. Ook waren er in coronatijd repatriëringsvluchten om in het buitenland gestrande Nederlanders naar huis te krijgen.

Wat moet je zelf regelen?

Er komt veel bij kijken als een dierbare overlijdt in het buitenland. Zoek eerst uit of de overledene is verzekerd. Met een aanvullende zorgverzekering, reisverzekering of uitvaartverzekering zijn de meeste kosten vaak gedekt. Bovendien kan de alarmcentrale van de verzekeraar je helpen. Zij doen meestal het regelwerk in het buitenland.

Mocht je nog geen hulp hebben, dan is het belangrijk dat een arts het overlijden vaststelt en een verklaring opstelt. Die heb je nodig om het overlijden bij de plaatselijke gemeente te melden. Je krijgt dan twee documenten: de internationale overlijdensakte en de laissez-passer. Met dat laatste vervoerbiljet kun je een stoffelijk overschot naar een ander land laten vervoeren. Bij een ongeval of misdrijf moet je wachten tot de lokale politie onderzoek heeft gedaan.

Bel altijd eerst met de alarmcentrale

“Wij adviseren iedereen: teken helemaal niets”, zegt uitvaarondernemer Elbert Sluijmer. Hij verzorgt uitvaarten in de omgeving van Harderwijk, maar is met Rouwservice Flevoland & Gelderland ook betrokken bij honderden repatriëringen per jaar.

“Bel altijd eerst met de alarmcentrale van de verzekering. Zij bepalen welke uitvaartonderneming ze inschakelen. Als je zelf al iets gaat regelen, kan dat later heel vervelend uitpakken”, waarschuwt Sluijmer.

In het geval dat de overledene niet verzekerd was, kun je het lichaam alleen op eigen kosten terughalen. Bijvoorbeeld door een uitvaartonderneming in te schakelen. De andere optie is om te kiezen voor een begrafenis of crematie in het land van overlijden. “En eventueel de urn naar Nederland mee te nemen”, oppert Sluijmer. “Een urn mag mee als handbagage als je een internationaal akte van overlijden en crematieverklaring hebt.”

Wat kost de repatriëring?

In de meeste gevallen regelt de reisverzekering een repatriëring. De werkelijke kosten om een lichaam vanuit het buitenland naar Nederland te krijgen, liggen volgens uitvaartorganisatie Monuta tussen de 6.000 en 8.000 euro. Volgens DELA kunnen de kosten zelfs oplopen tot ver boven de 10.000 euro.

Sluijmer spreekt van gemiddeld 3.500 tot 6.000 euro, met uitschieters tot de 20.000 euro in landen met slechte verbindingen en voorzieningen. “Maar met reisverzekeringen van bijvoorbeeld de ANWB of De Euro-peesche zit je altijd goed.”

In de praktijk blijken de meeste mensen volgens hem goed verzekerd, maar er zijn uitzonderingen. “Een

probleem daarbij is vaak ook dat je van tevoren moet betalen. Uitvaartorganisaties in het buitenland willen niet het risico lopen dat de factuur uiteindelijk niet betaald kan worden.”

Hoe gaat repatriëren in zijn werk?

Uitvaartorganisaties proberen zo snel mogelijk het lichaam in een gekoelde ruimte te krijgen. Dat kan zodra het lichaam is vrijgegeven, bij een niet-natuurlijk overlijden kan dat wat langer duren. Al wordt een lichaam bij een gerechtelijk onderzoek meestal ook gekoeld bewaard. “Daarna laten we het lichaam zo snel mogelijk balsemen. Dan regelen we alle documentatie en gaat het lichaam op transport”, legt Sluijmer uit.

Als het sterfgeval ver over de grens plaatsvond, komt het lichaam per vliegtuig naar Nederland. Dat gebeurt ‘gewoon’ met lijnvluchten en chartervluchten. “We beginnen al heel snel te zoeken welke vlucht we zouden kunnen halen, het liefst een rechtstreekse vlucht. En anders de meest gunstige. En dan bedoel ik niet per se de goedkoopste. We handelen natuurlijk in opdracht van de alarmcentrale of verzekering, maar het is vooral belangrijk dat het lichaam zo snel mogelijk hier is.”

Hoe lang duurt het voordat een lichaam in Nederland is?

Gaat het om sterfgevallen in bijvoorbeeld Spanje, waar Sluijmer ook een uitvaarnderneming heeft, dan is een lichaam volgens hem binnen 48 of 72 uur in Nederland. “In Europa is alles goed geregeld met bijvoorbeeld de laissez-passers. Daar is een verdrag voor getekend en dat loopt heel soepel.”

Soms gaat er veel tijd overheen voor een lichaam terug is

Hoe anders kan dat zijn in verre landen. In het geval van het vliegtuigongeluk in Peru liet de repatriëring wekenlang op zich wachten. Volgens Sluijmer spelen cultuurverschillen een rol, maar bijvoorbeeld ook hoe moeilijk de identificatie is van een overledene en hoe het onderzoek naar de dood verloopt. “Dan kan er veel tijd overheen gaan om een lichaam terug te krijgen.”

Bedrijven die de repatriëring regelen, informeren familieleden dagelijks over de voortgang. “Dat is heel erg belangrijk, zeker als je als nabestaande in Nederland bent. Je kunt wel naar de plek in het buitenland gaan waar het gebeurd is, maar daar blijf je niet weken zitten. We adviseren mensen ook om dat niet te doen.”

Wat doe je als het lichaam in Nederland is?

Wanneer iemand in Nederland overlijdt, moet de uitvaart uiterlijk op de zesde werkdag na het overlijden plaatsvinden. Die regel geldt niet als iemand in het buitenland omkomt, weet Sluijter. “Ga nou niet meteen een crematie of begrafenis in gang zetten, als pa, ma of opa of oma in het buitenland overlijdt. Stel dat er net een papiertje mist, of dat het misgaat met de aansluiting op het vliegveld, dan heb je een probleem.”

Hij adviseert om te wachten met het regelen van de uitvaart, tot het lichaam is geland. Dan zijn er geen obstakels meer om een mooie uitvaart te regelen.

Bron: Omroep Gelderland, 2-4-2022, Sjaak.

Twee van de recente uitspraken van de Ombudsman Uitvaartwezen:

Onvolledige informatie

24-02-20222021-083 Begroting en Voorlichting

Klacht:

Onderwerp van het geschil:

Klager is van mening dat verweerder ten onrechte niet de prijs voor de uitvaart van haar vader heeft gehanteerd conform de prijs die op haar eigen website is vermeld.

De ombudsman stelt de volgende feiten vast:

1. Hoewel klager heeft aangegeven te willen kiezen voor het basispakket uitvaart, waarvan verweerder stelt dat dit pakket slechts voor verzekerden geldt, heeft klager de offerte van verweerder ter hoogte van € 3.985,73 ondertekend.
2. Verweerder heeft een screenshot overgelegd van haar website: www.xxxx.nl/verzekeringen/uitvaartverzekeringen/kosten-uitvaart-berekenen, welke tool slechts bestemd is voor verzekerden, waartoe klager niet behoort.
3. Klager heeft geen stuk overgelegd waaruit blijkt dat verweerder klagers keuze voor een basispakket heeft geaccepteerd.
4. Op de door klager ondertekende kostenraming is een post van € 404,- opgenomen voor dragers, welke post niet is vermeld in het uitvaartpakket “eigen regie”.
5. Het door klager overgelegde screenshot d.d. 23 juni 2021 heeft sterke gelijkenis met het screenshot dat door verweerder is overgelegd.

De ombudsman overweegt het volgende:

1. Na vergelijking van de hiervoor genoemde screenshots ligt de conclusie voor de hand dat klager bij haar keuze van een uitvaartpakket in juni 2021 gebruik heeft gemaakt van de berekentool van de uitvaartkosten voor een bij verweerder te sluiten uitvaartverzekering.
2. Ook al zou klager de indruk hebben gehad dat de uitvaartkosten voor bij verweerder verzekerde personen ook voor haar van toepassing waren, dan is niet gebleken van aanvaarding van die kosten door verweerder. In tegendeel, het feit dat klager de door verweerder opgestelde kostenberekening voor akkoord heeft ondertekend, duidt op instemming van klager met die kostenberekening, waarbij de hogere factuur dan het bedrag dat correspondeert met de basisprijs van het “eigen regie”-pakket is de verklaren door de extra post “dragere”.
3. Klager heeft gesteld dat zij zich onder druk gezet voelde om de kostenberekening van verweerder te ondertekenen, omdat anders de reservering van het crematorium in gevaar kwam. verweerder betwist dat en stelt dat zij nooit iemand onder druk zet. Voor mij als ombudsman is dus niet duidelijk geworden, laat staan bewezen, dat klager onder druk is gezet.
4. Anderzijds moet het voor verweerder duidelijk zijn geweest dat klager dacht dat de tarieven die gelden voor verzekerden ook voor haar golden en had het op de weg van verweerder gelegen om in een eerder stadium dan tijdens de klachtbehandeling helder uiteen te zetten dat klager een onjuiste

tarieventool hanteerde, zodat een, ook in de optiek van verweerder, moeizame communicatie en verwachtingspatroon bij klager vermeden had kunnen worden. In zoverre ben ik van mening dat verweerder onvoldoende transparant is geweest in haar informatieverschaffing aan klager, waardoor een compensatie van 10% van de factuurwaarde naar mijn mening gerechtvaardigd is.

Uitspraak:

Beslissing van de ombudsman:

1. Ik verklaar de klacht van klager gedeeltelijk gegrond.
2. verweerder dient haar factuur met een bedrag van, afgerond, € 400,- te crediteren.

Zowel klager als verweerder zijn gehouden het bindend advies van de ombudsman te respecteren en na te komen.

De Ombudsman Uitvaartwezen

Onduidelijke begroting

21-03-20222021-098 Factuur uitvaart

Klacht:

Onderwerp van het geschil:

Klager is van mening dat verweerder een buitensporig hoge rekening aan haar heeft gezonden.

De ombudsman stelt de volgende feiten vast:

1. Klager heeft de kostenbegroting d.d. 27 juli 2021 ondertekend. Deze kostenbegroting geeft een gedetailleerde opsomming van de te verrichten diensten en standaardkosten. Voorts vermeldt die begroting de kosten van de primaire dienstverlening.
2. Klager heeft na de uitvaart van 31 juli 2021 – en wel op 10 augustus 2021 – een klacht bij Verweerder ingediend over het totaalbedrag van de kostenbegroting, alsmede over de hoogte van de factuur van de uitvaart.

De ombudsman overweegt het volgende:

1. De kostenbegroting van verweerder d.d. 27 juli 2021 bevat een opsomming van zowel de dienstverlening bij een begrafenis of crematie als de standaardkosten, waaronder de kosten van de uitvaartkist “type X”, massief eiken gelakt kapkist. Voorts zijn daarin de kosten van consumpties, accommodatie en bloemstukken vermeld.
2. De ondertekening van die begroting door klager impliceert naar Nederlands recht, dat zij die kosten heeft aanvaard, tenzij die overeenkomst onder dwang, dwaling of bedrog tot stand is gekomen, wat niet is gesteld door klager of nadien is gebleken. In zoverre is niet relevant of Verweerder die kosten expliciet met klager heeft besproken.
3. Indien de begroting niet akkoord was voor klager, had zij niet tot ondertekening moeten overgaan. De klachten van klager over de hoogte van de factuur die conform de begroting was (zelfs wat lager) zijn pas op 10 augustus 2021 geuit, en zijn naar mijn oordeel mosterd na de maaltijd.
4. De vraag van klager of verweerder haar kostenbegroting anders had moeten inrichten (zonder vermelding van een basistarief primaire dienstverlening) betreft een kwestie van beleid, waarover ik

op grond van artikel 4 lid 2 onder c van het Klachtenreglement niet bevoegd ben om te oordelen. Datzelfde geldt voor de door verweerder gehanteerde tarieven. Artikel 4 lid 2 onder c luidt:

“De ombudsman is niet bevoegd kennis te nemen van een geschil indien en voor zover het geschil betrekking heeft op: c. het door de ondernemer gevoerde beleid, daaronder begrepen de door de ondernemer gehanteerde tarieven, ...”.

5. Of een andere uitvaartonderneming in 2016 goedkoper was – daargelaten de vraag of de geleverde diensten vergelijkbaar zijn – is mijns inziens niet relevant; het gaat om wat tussen partijen is overeengekomen.

Uitspraak:

Beslissing van de ombudsman:

Ik oordeel de klachten van klager ongegrond.

Zowel klager als verweerder zijn gehouden het bindend advies van de ombudsman te respecteren en na te komen.

De Ombudsman Uitvaartwezen

Uw FKB-samenwerkingspartner



Twenthe is

- meer dan 75 jaar een zelfstandige/solvabele uitvaartverzekeraar
- samenwerkingspartner van meer dan 200 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

Samenstelling Algemeen Bestuur FKB per 19-09-2020

Voorzitter:

Sjaak den Hollander, Illikhoven 14-A,
61116 AL Illikhoven. Tel.: 046 - 4810205
jjdenhollander@planet.nl

Secretariaat:

mw. G.W. Nijland-Wevers
Tel.: 06 - 23894310
secretaris@f-k-b.nl

Penningmeester:

Frenk Lardinois, Florence Nightingalestraat 155
6441 HW Brunssum Tel.: 045 - 5272717
penningmeester@f-k-b.nl

Webmaster:

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

Bestuurslid:

Martin Slippens, Streekweg 347,
1616 AH Hoogkarspel Tel.: 0228 - 526740
mslippens@hetnet.nl

Herman Borgelink, Maatkamp 21
7482 KC Haaksbergen Tel.: 06 - 22386717
info@barbarahaaksbergen.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)*

Wilma Nijland Tel.: 06 - 23894310
Herman Borgelink Tel.: 06 - 22386717

Regio West:

*(Noord-Holland / Zuid-Holland / Utrecht / Zeel-
and)*

Martin Slippens Tel.: 0228 - 526740

Regio Zuid:

(Noord-Brabant / Limburg)

Sjaak den Hollander Tel.: 046 - 4810205
Frenk Lardinois Tel.: 045 - 5272717

