



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Bindend Advies
op basis van artikel 13 van het klachtenreglement van de
Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

‘Ontzorgd worden’

Betreft: **2019-133**

Klacht van de heer T – mede namens zijn zussen - wonende te B (klager) over Uitvaartzorg U te X (verweerder, de uitvaartondernemer).

De procedure:

- Bij e-mail van 7 oktober 2019 nam klager contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 15 oktober 2019 tekende klager het formulier, waarbij hij verklaarde het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden.
- De uitvaartondernemer stuurde zijn reactie op de klacht (verweer) op 28 november 2019.
- Klager reageerde op het verweer van de uitvaartondernemer op 16 januari 2020.
- Op 3 februari 2020 laat de uitvaartondernemer weten dat hij geen gebruik maakt van de gelegenheid om nader verweer te voeren.

Onderwerp van het geschil:

Klager is zeer ontevreden over de uitvaart van zijn vader. De uitvaartondernemer erkent dat er gebreken aan de uitvaart kleven en gaf een vergoeding. Klager vindt de vergoeding niet in verhouding staan tot het leed dat hij ondervond van de gebrekkige uitvaart.

Bevoegdheid ombudsman en ontvankelijkheid van de klacht:

De Ombudsman Uitvaartwezen heeft als taak het beslechten van geschillen tussen opdrachtgever en ondernemer over de uitvaartverzorging in de meest ruime zin. De ombudsman kan dit doen door middel van een bindend advies, dan wel door bemiddeling (artikel 4.1 van het Klachtenreglement Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen). De ombudsman is bevoegd kennis te nemen van geschillen als deze gaan over een ondernemer die via zijn (branche-)organisatie is aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.

Verweerder is aangesloten bij de BGNU, die in artikel 1 lid e. van het klachtenreglement is aangemerkt als organisatie waarover klachten over aangesloten leden kunnen worden ingediend bij de ombudsman. Ook is verweerder in de gelegenheid gesteld de klacht te behandelen. De ombudsman is daarmee bevoegd deze klacht te onderzoeken.

Verklaring van klager

Samengevat en relevant voor de klacht laat klager het volgende weten.

Klagers vader overleed. Hij nam de uitvaartondernemer in de arm om de uitvaart te organiseren. Deze bood niet de begeleiding en de zorg, die klager nodig had en het strookt totaal niet met de kernbegrippen, waarmee de uitvaartondernemer zichzelf aanprijst. Het komt erop neer dat klager zelf de uitvaart vorm heeft moeten geven, omdat de betreffende uitvaartleider geen duidelijke informatie gaf (bijvoorbeeld over de kosten), afspraken verzette, contact onderhield via de telefoon en geen tijd had om het draaiboek voor de dienst door te nemen. Klager gaf aan dat hij extra begeleiding nodig had, maar daar is niets van terecht gekomen. Daarnaast is (onder andere) door toedoen van de

uitvaartleider de kist beschadigd. Ook zijn afspraken niet nagekomen. De uitvaartleider was passief en nam niet de regie over de uitvaart in handen. In haar reactie op de klacht schuift de uitvaartleider alles in de schoenen van klager. De uitvaartondernemer erkende deels de gebreken aan de uitvaart en bood compensatie. Klager vindt de compensatie niet in verhouding staan met de gebrekkige uitvaart. Hij kijkt niet terug op een waardig en mooi afscheid en kan het nooit meer overdoen. Voor een volledige weergave van de verklaring van klager, zie bijlage 1.

Verklaring van de uitvaartondernemer

Samengevat en relevant voor de klacht geeft de uitvaartondernemer het volgende aan.

De uitvaartondernemer deed zijn best om een mooie uitvaart te realiseren. Hij vindt het vreselijk dat klager niet terugkijkt op een goed afscheid. De beleving van klager strookt niet met de wijze waarop de uitvaartleider(s) de uitvaart hebben ervaren. Het voelt niet goed om de aantijgingen van klager zonder meer te accepteren.

Klager wilde zelf verschillende onderdelen van de uitvaart regelen. Er was daardoor geen tijd en ruimte om alles voor te bereiden, zoals dat normaal gesproken gebeurt. Het bleek niet mogelijk om het draaiboek van de uitvaart door te spreken. Ondanks alle intenties is het niet gelukt om het nare gevoel bij klager weg te nemen. Het voorstel voor tegemoetkoming vindt de uitvaartondernemer in verhouding staan tot de onvolkomenheden van de uitvaart.

Voor een volledige weergave van de verklaring van de uitvaartondernemer, zie bijlage 2.

Overwegingen van de ombudsman

Algemeen

1. Uit het dossier blijkt duidelijk dat klager en de uitvaartondernemer erg verschillend denken over de wijze waarop de (voorbereiding van de) uitvaart is verlopen.
2. Ook blijkt dat beide partijen verschillende verwachtingen hadden van de samenwerking: klager verwachtte dat hij niet alleen ontzorgd zou worden wat de uitvaart betreft, maar ook dat er in de begeleiding rekening zou worden gehouden met de jeugdige leeftijd van hem en zijn zussen. Ook ging hij ervan uit dat zij zorg zouden ontvangen. De uitvaartleider had de indruk dat klager (en zussen) zelf de uitvaart in de hand wilde houden.
3. De ombudsman was er niet bij en heeft achteraf geen mogelijkheden om te onderzoeken of aan de ene verklaring meer waarde moet worden gehecht, dan aan de andere. Daarom baseert de ombudsman zich op de feiten uit het dossier en op de vraag wat van een uitvaartondernemer mag worden verwacht bij het begeleiden van een uitvaart en meer in het bijzonder in de omstandigheden, waarin klager verkeerde.
4. Of een uitvaart naar wens verloopt is niet ter beoordeling van het uitvaartpersoneel, maar ter beoordeling van de opdrachtgever. Alleen als de opdrachtgever activiteiten verlangt, die niet passen binnen de reguliere taak van de uitvaartleider en/of de opdracht is er sprake van te hoge verwachtingen van de opdrachtgever.

Begeleiding en zorg

5. Van een uitvaartondernemer mag worden verwacht dat hij de opdrachtgever ontzorgt in de organisatie van en rond de uitvaart. Dat betekent dat hij niet alleen de kosten inzichtelijk maakt en de regelactiviteiten voor zijn rekening neemt, maar ook advies geeft, een planning maakt en deze in de gaten houdt.
6. Omdat elke uitvaart anders is en de ene opdrachtgever wat anders wil dan de andere, is het van belang dat de uitvaartondernemer zich een goed beeld vormt van hetgeen een opdrachtgever van hem verlangt en verwacht.
7. Op het moment dat er sprake is van bijzondere omstandigheden, mag van de uitvaartondernemer worden verwacht dat hij oog en oor heeft voor de impact van deze omstandigheden. In dit geval was er sprake van een overlijden met een traumatisch effect op jong volwassenen.

8. Om in een dergelijke situatie de uitvaart goed te kunnen begeleiden is het nodig dat de uitvaartondernemer expliciet aan de orde stelt wat zijn taak is, dat hij vraagt wat de opdrachtgever van hem verwacht en daarover afspraken maakt. Daarnaast doet een uitvaartondernemer er goed aan om tijdens de voorbereiding van de uitvaart expliciet te vragen of alles naar wens verloopt.
9. Op het moment dat het begeleiden van de uitvaart wordt overgedragen aan een andere uitvaartleider, zal dit kennismakingsproces opnieuw moeten plaatsvinden om van beide kanten duidelijkheid te krijgen over de aard en de vorm van de samenwerkingsrelatie.
10. Bij het ontzorgen van de opdrachtgever hoort ook dat een uitvaartondernemer zich zoveel mogelijk aanpast aan de agenda van de opdrachtgever. En juist omdat de uitvaartondernemer de professional is, die kennis heeft van alle details rondom een uitvaart, dient deze het zicht te houden op de voorbereidingsactiviteiten en de regie te pakken als de omstandigheden daartoe nopen.
11. Zo zal een uitvaartondernemer een afspraak af moeten dwingen om de afscheidsdienst door te spreken, aangezien daar alles om draait. De uitvaartondernemer moet weten welke impact het kan hebben, als de afscheidsdienst niet volgens wens verloopt.
12. De uitvaartondernemer geeft aan dat hij wist dat klager emotioneel kwetsbaar was.

Kist

13. Klager is ontevreden over de kwaliteit van de kist, nu het een maatwerk kist betrof en deze niet goed sloot, alsmede over de beschadiging.
14. Voor de kwaliteit van de kist kan de uitvaartondernemer niet verantwoordelijk worden gehouden, omdat hij niet degene is die de kist maakte. De uitvaartondernemer is wel verantwoordelijk voor de terugkoppeling van het gebrek naar de leverancier en van het antwoord van de leverancier aan de opdrachtgever. Daarbij dient hij de belangen van de opdrachtgever te behartigen.
15. Voor de beschadiging is kennelijk de uitvaartondernemer (deels) medeverantwoordelijk, zeker nu deze kennis had van de kwetsbaarheid van de kist en daarvoor extra maatregelen had kunnen en moeten nemen.
16. Hoe een beschadiging wordt gekwalificeerd (groot of klein) is niet ter beoordeling van het uitvaartpersoneel, maar ter beoordeling van de opdrachtgever.

Overige klachten

17. Klager heeft heel veel meer klachten, zoals bijvoorbeeld de informatieverstrekking over de kosten, het aan elkaar praten van de dienst, de geschonken consumpties, het dragen van de kist, de onvolkomen communicatie, het afzeggen van afspraken, het te laat komen, het niet doornemen van het draaiboek etc..
18. Het zijn teveel klachten om op deze plaats één voor één te bespreken. Ze bevestigen het beeld dat er geen goede match was tussen opdrachtgever en uitvaartleider en dat de verwachtingen over en weer uit elkaar liepen.

Compensatie

19. De uitvaartondernemer erkende (een deel van) de tekortkomingen en bood als tegemoetkoming een korting aan van € 860,-. Dit bedrag is het verschil tussen de kosten van 'dienstverlening uitgebreid' en een 'standaard dienstverlening'. De korting bedraagt ongeveer 10% van de uitvaartkosten.
20. Een tegemoetkoming wegens onvolkomenheden in de uitvaartbegeleiding dient in relatie te staan tot de onvolkomenheden. In de Nederlandse wetgeving en jurisprudentie is alleen grond te vinden voor een vergoeding wegens immateriële schade, als deze voorkomt uit opzet of grove schuld.

Conclusies van de ombudsman

Kern van de klacht is dat klager zich onvoldoende ontzorgd voelde en nauwelijks begeleiding van de uitvaartondernemer ervoer. Op basis van het bovenstaande concludeert de ombudsman als volgt.

1. Niet blijkt dat de uitvaartondernemer vooraf en/of tijdens de voorbereiding van de uitvaart met klager afspraken maakte over hetgeen hij van de dienstverlening kon verwachten. Ook nam de uitvaartondernemer tijdens de voorbereidingstijd niet het initiatief om te bespreken of de voorbereidingen naar wens verliepen en/of aan te geven dat het gebrek aan contact/communicatie een goed verloop van de uitvaart in de weg stond.
Aangezien de uitvaartondernemer de ondersteuner van de opdrachtgever is en vanuit die rol het proces in de gaten dient te houden, is dit de uitvaartondernemer aan te rekenen.
2. De uitvaartondernemer geeft aan dat hij wist dat klager en zijn zussen een traumatische ervaring hadden meegemaakt en dat er veel emotie rondom de uitvaart zat. Toch was dat kennelijk geen reden om extra aandacht te schenken aan betrokkenen en aan de (voorbereidingen van de) uitvaart. De uitvaartondernemer verrichtte alle wettelijke en technische handelingen, maar niet blijkt dat hij extra maatregelen nam in informatieverstrekking en persoonlijk contact, juist vanwege de emotionele staat waarin klager verkeerde.
Omdat een uitvaartondernemer zijn handelingen en activiteiten af dient te stemmen op de opdrachtgever, is hem dit aan te rekenen.
3. Als de verwachtingen van klager over de begeleiding hoger waren dan de uitvaartondernemer kon bieden en/of die bij zijn dienstverleningsconcept hoorde, dan had de uitvaartondernemer dat tijdens de voorbereiding van de uitvaart duidelijk moeten communiceren.
4. Het gegeven dat de afscheidsdienst niet (goed) werd doorgesproken is de uitvaartondernemer fors aan te rekenen. Vanuit zijn ervaring moet hij weten welke impact een niet naar wens verlopen afscheidsdienst heeft. Hier had hij het heft in handen moeten nemen en zijn agenda aan moeten passen aan die van de opdrachtgever, dan wel meer dwingend tot een afspraak moeten komen. Juist omdat het om jong volwassenen ging, waarvan hij wist dat zij emotioneel te lijden hadden.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de uitvaartondernemer een verwijt valt te maken over het gebrek aan communicatie over de verwachtingen bij de dienstverlening. De uitvaartondernemer vond dat zijn dienstverlening onvolkomen was en gaf een vergoeding op zijn dienstverleningsstarief van € 860,-, zodat klager € 1.545,- betaalde voor de diensten van de uitvaartleider.

Gezien de situatie, vindt de ombudsman deze kosten aan de hoge kant. De gebrekkige uitvaart rechtvaardigt een compensatie van 50% op het dienstverleningsstarief van de uitvaartleider. Concreet betekent dit dat klager 50% van € 1.545,- moet betalen voor de wettelijke en technische handelingen van de uitvaartleider, dat wil zeggen € 772,50. In totaal bedraagt de compensatie daarmee € 860,- (die de uitvaartondernemer al gaf) plus € 772,50, dus € 1.632,50.

In het geval klager de totale factuur al voldeed, dient de uitvaartondernemer aan klager € 772,50 te restitueren. Mocht klager de factuur nog niet (volledig) hebben betaald, dan kan hij het bedrag van € 772,50 van de factuur af halen en deze betalen.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 24 februari 2020. Zowel klager als verweerder zijn gehouden het bindend advies van de ombudsman te respecteren en na te komen.

De Ombudsman Uitvaartwezen,

mevrouw mr. M.E.T. Schellekens

Verklaring van klager

Tijdens een gezamenlijke vakantie in Bali verloren klager en zijn zussen (28, 25 en 16) hun vader. Zij moesten hun vader zelf reanimeren, hetgeen helaas niet mocht baten. Door de reisorganisatie en het consulaat werden zij totaal aan hun lot overgelaten. Familie in Nederland zocht contact met de uitvaartondernemer om de uitvaart te begeleiden. Het contact met de eerste uitvaartleider was goed; hij ving hen goed op. Klager en zijn zussen (in het vervolg: klager) waren erg getraumatiseerd teruggekomen en maakten duidelijk dat zij extra zorg nodig hadden. Omdat de eerste uitvaartleider op vakantie ging moest hun 'zaak' overgedragen worden. Toen is het op meerdere vlakken compleet fout gegaan. De zorg die klager zou krijgen, kreeg hij niet. In wezen heeft hij de uitvaart zelf geregeld. De uitvaartleider, die de uitvaart zou overnemen, had nog vier andere families onder haar hoede, waardoor hij zich heel erg het ondergeschoven kindje voelde. Ze verzette afspraken, onderhield veelal contact via de telefoon en gaf geen volledige informatie. Klager werd aan zijn lot overgelaten, terwijl hij nog zo aangaf extra begeleiding nodig te hebben. Deze is wel in rekening gebracht. Als voorbeeld noemt klager de boeken, die hij onder zijn neus kreeg geschoven met wat voorbeeldteksten voor op de kaart en een aantal voorbeeld boeketten voor op de kist. Zonder verdere uitleg hoe hij dit het beste kon regelen. Op vrijdag 12 juli stond de dienst gepland en de kinderen hebben als nabestaanden elke dag tot diep in de nacht doorgewerkt aan de dienst. Echter kon de begrafenisondernemer geen tijd vinden om met hen de dienst door te nemen, waardoor klager en zussen veel stress hadden over het feit of alles wel goed ging verlopen.

Klager had een aantal belangrijke punten: 1) de kinderen wilden de kist in absoluut niet zelf tillen. Wel begeleiden met behulp van een rijdende baar. Daarom koos hij voor grafdragers. 2) de kinderen wilden spreken op de uitvaart, maar niet zelf de dienst aan elkaar praten. 3) er mocht alleen koffie en thee geschonken worden bij de condoleance, geen fris en dergelijke, omdat er een budget was en de prijzen enorm hoog waren.

Doordat klagers vader diep bevroren was door het transport van Bali naar Nederland, kon hij niet worden opgebaard. Daarom bleef hij in het mortuarium van het ziekenhuis. De kinderen konden te alle tijden langskomen om hem te zien. Pas later bleek dat dit bezoekje omgerekend € 100,- tot € 200,- per keer ging kosten. De uitvaartondernemer verklaarde later dat klager emotioneel instabiel was om informatie te ontvangen. De hele familie was echter aanwezig, dus iemand had het dan moeten horen. Deze beschuldiging van emotionele instabiliteit werd in de loop van de dagen meerdere malen geuit.

Omdat de overledene een aangepaste kist nodig had en hij in een vriescel lag, werd besloten hem pas op de laatste dag te kisten. Toen klager zijn vader wilde zien op donderdag 11 juli, kwam de uitvaartleider ook mee. Wederom verlaat door een andere afspraak. Omdat de deksel nog op de kist zat, hielp zij mee om de deksel er af te krijgen. Er waren meerdere plekken geschikt om de deksel te laten rusten, echter besloot zij dat de deksel prima paste onder een klein nisje in de rouwkamer, met als gevolg dat ze de deksel tegen de muur liet vallen en er een hoek afknapte. Er was sprake van een hoogglaans witte kist, dus deze beschadiging viel erg op. Voor klager er erg in had was de uitvaartleider weg, zonder excuses. Het enige wat zij aangaf was dat dergelijke kisten erg kwetsbaar zijn. Ze lachte ongemakkelijk en zei dat ze nog wel ergens een witte lakstift had liggen. Erg kwalijk!

Op de dag van de begrafenis, 12 juli, wilden de kinderen de deksel gezamenlijk sluiten. Daarbij bleek dat de kist helemaal niet goed sloot! Je kon er makkelijk een vinger tussen stoppen. Een collega van de uitvaartleider werd gevraagd om te komen kijken en deze gaf toe dat er sprake was van een grote speling. Het zou teruggekoppeld worden naar de fabriek, maar klager hoorde er nooit meer van.

Op de dag van de begrafenis waren de kinderen erg gestrest, omdat de afscheidsdienst niet meer met de uitvaartleider was doorgesproken; daar was geen tijd voor. Klager schrok van het bedrag dat werd gerekend voor de grafdragers: € 650,- voor een half uur. Bij de raming gaf de uitvaartleider aan dat dit ongeveer € 500,- zou zijn. Omdat de kinderen onder geen enkel beding hun vader wilden tillen, zouden de dragers vader op het graf zetten. Bij het uitvaartcentrum bleek dat de kist niet langs een paal paste en dus moesten zij last minute alsnog hun vader over de paal tillen, omdat de grafdragers daar niet aanwezig waren. Het gaat over ruim drie meter, de rouwauto kon namelijk niet over een drempel heen, omdat daar een betonnen paal stond. De kinderen waren als de dood dat ze de kist lieten vallen, maar ze hadden geen andere keus. Gelukkig is het goed gegaan, maar toch stoot dit klager enorm tegen het hoofd. Later gaf de uitvaartleider toe dat dit een miscalculatie was en dat ze de route niet goed had nagelopen.

De uitvaartleider zou de afscheidsdienst aan elkaar praten. Omdat ze dan niet ook de computer kon bedienen, moest iemand anders dit doen. De uitvaartleider vond dat er geen tijd meer was om op een ander moment de

dienst door te spreken, dus werd een collega een half uur voor de afscheidsdienst door klager geïnstrueerd. De uitvaartleider zou in de buurt blijven om het overzicht over de dienst te houden en om makkelijk naar voren te stappen om de dienst aan elkaar te praten. Echter, toen de dienst begon, ging ze op een plek zitten waar je niet snel weg kon komen. Klager werd aan zijn lot overgelaten en zijn zus moest optreden, omdat de uitvaartleider geen aanstalten maakte om de volgende spreker aan te kondigen. Hierdoor waren klager en zijn zussen meer bezig om de dienst te managen, dan met een waardig afscheid van hun vader. Ook is een heel dierbaar muzieknnummer niet afgespeeld. De uitvaartondernemer erkende dat dit niet goed ging. Verder waren er veel ongemakkelijke lange stiltes. Klager kan niet zeggen dat hij met een goed gevoel terugkijkt op de dienst. Ook verschillende genodigden vroegen of alles wel goed ging en merkten op dat ze het zo knap vonden dat de zus zo aan het woord was. Maar zij had hier helemaal niet voor gekozen!!

Op het kerkhof zou de uitvaartleider een gedicht voordragen, een dankwoord uitspreken en de aanwezigen uitnodigen voor de condoleance. Het gedicht werd uitgesproken terwijl nog niet iedereen aanwezig was en er werd geen dankwoord uitgesproken. Bij de condoleance werd niet alleen koffie- en thee geserveerd, zoals afgesproken, maar kon men bestellen wat men wilde. Niet volgens de afspraak! Op dat moment kon klager er het personeel niet op aanspreken en de mensen die er al waren het drinken uit de handen halen. Na de dienst gaf de uitvaartleider een hand en hoorde klager niets meer van de uitvaartondernemer.

Om een akte van overlijden op te vragen ging klager naar het gemeentehuis. Vooraf was duidelijk dat de originele akte op zich zou laten wachten, vanwege het overlijden in het buitenland. Er zou een tijdelijke akte worden gegeven, zodat klager de bankzaken in ieder geval kon regelen. Bij de gemeente, was niets bekend over het overlijden. Vader leefde nog en het was niet bekend dat hij was begraven in de gemeente Bedum. Klager belde met de uitvaartleider, die bij de gemeente informeerde en zelf ook niet begreep waarom het overlijden geregistreerd stond. Erg vervelend en wederom een nare ervaring waar klager niet op stond te wachten.

Klager ontving een hoge rekening, met specificaties die niet klopten, aangezien klager en zijn zussen enorm veel zelf deden, wat de uitvaartondernemer eigenlijk had moeten doen. Daarom vroeg klager een gesprek aan met de eerste uitvaartleider. Deze schrok van het verhaal van klager, maar gaf als reactie dat de kinderen emotioneel niet stabiel genoeg waren. Op de vraag waarom er nog geen informatie over de kist was gekomen werd gezegd dat dit klagers fout was, dat de kist te strak was aangedraaid. Dit is nooit gebeurd! Ook gaf hij aan dat klager afspraken afzegde met de (tweede) uitvaartleider, hetgeen nooit het geval was. Zij heeft zelf een afspraak afgezegd omdat ze naar een andere familie moest. In plaats van een luisterend oor, verdedigde de eerste uitvaartleider zich. Het voelde voor klager als een heel naar gesprek. Een coulance op de rekening was niet mogelijk; zo kon bij elke uitvaart wel een klacht ingediend worden.

Daarna vond een gesprek plaats met de leidinggevende. Daarin voelde klager zich begrepen, totdat er een mail kwam met een globale reactie en een te lage coulance op de eindfactuur. Er werd niet inhoudelijk op de zaak in gegaan en klager voelde zich afgescheept en niet begrepen.

Omdat er zo veel fout is gegaan en de uitvaartondernemer op alle vlakken bekend heeft, staat de voorgestelde coulancevergoeding niet in verhouding tot de schade die klager en zijn zussen is aangedaan. De uitvaartondernemer bleef bij zijn standpunt.

Op een later tijdstip reageerde klager op het verweer van de uitvaartondernemer. Daarbij merkt hij het onderstaande op.

Er is een aanname gedaan dat er geld in overvloed was. Hoe kon klager weten of er geld in overvloed was? Hij had destijds geen toegang tot de rekening van zijn vader. Hij gaf aan dat hij het beste voor zijn vader wilde, iets wat iedereen voor zijn/haar geliefde wenst. Het is beschamend dat er commercieel gebruik wordt gemaakt van deze wens. Klager stuurde juist heel duidelijk op een kosten-begroting. De kist was maatwerk en moest aangepast worden, omdat vader zodanig was afgelegd en bevroren door de wijze van transport, dat hij niet in een reguliere kist paste. Hierop is inderdaad gezegd dat het niet uitmaakte dat deze kist dan wat duurder werd.

De kosten van het mortuarium werden niet benoemd tijdens de ontvangst. Klager was met veel mensen bij het mortuarium en iedereen kan bevestigen dat de kosten niet zijn benoemd. Deze kwamen pas veel later naar voren: zij werden in een mail van 7 juli (dus drie dagen nadat vader aankwam) genoemd. Als klager dit eerder had geweten had hij anders gehandeld. Wederom wordt er een aanname gedaan dat er geld in overvloed was. Natuurlijk was de aandacht gericht op een afscheid met alle respect en waardigheid. Dat betekent niet dat klager klakkeloos akkoord ging met onbenoemde kosten. De ex-echtgenote is niet de opdrachtgever van de uitvaart en staat buiten de beslissingen over de uitvaart. Persoonlijke gesprekken die de uitvaartleider voerde met de ex-echtgenote, staan los van de uitvaart.

De locatie waar de condoleance werd gehouden was oud en niet goed onderhouden. Aangezien dit de enige locatie in het dorp was, die geschikt was voor het verwachte aantal personen was er geen andere keus. Klager vond dat de prijs-kwaliteitsverhouding van consumpties niet klopte. Aangezien klager de genodigden wel iets wilde aanbieden, besloot hij alléén koffie- en thee te schenken. Budget of geen budget: de afspraak was bekend en hier is geen gehoor aan gegeven.

Klager is het niet eens met het uitgebreide tarief van de uitvaartondernemer. Het feit dat de uitvaart van een collega wordt overgenomen, in verband met een vakantie, brengt extra uren met zich mee door de overdracht. Klager gaat niet akkoord met de kosten van deze uren, door een ongelukkige planning. Daarnaast regelde hij zelf veel zaken, die niet binnen het uitgebreide tarief vallen.

Het is heel kwalijk dat de uitvaartleiders onderling besloten dat de schade aan de kist minimaal was. Deze veronderstelling gaat enorm tegen klagers gevoel in en dit is precies wat hij bedoelt als hij stelt dat hij zich niet serieus genomen voelt. Zijn vader was iemand van precisie en absolute nauwkeurigheid. Een ontzettend handige man, die alles zelf deed. Alles super strak, haaks en alles klopte altijd tot in de puntjes. Hij sprak voor zijn dood wel eens over zijn eigen afscheid; dat hij begraven wilde worden in een super strakke hoogglans witte kist. Dit regelde klager voor hem. De schade is enorm en het steekt nog steeds dat de precisie en nauwkeurigheid te wensen over lieten.

Het is spijtig om te lezen dat de uitvaartondernemer niet goed luistert en klagers verhaal verdraait. De uitspraak dat geld deuren opent komt voort uit slecht handelen van de uitvaartondernemer. Bij aankomst van de overledene op Schiphol was beloofd dat hij waardig in een kist naar Groningen vervoerd zou worden. Tot het verdriet van klager en zijn zussen was vader vastgesnoerd aan een brancard en zou zo vervoerd worden. Toen klager aangaf dat dit absoluut niet de afspraak was, kwam er een pinapparaat tevoorschijn. Eerst afrekenen, dan vervoeren in een kist. In reactie dáárop meldde klager: "ik heb allang door dat het zwaaien met mijn pinpas deuren opent".

De tweede uitvaartleider nam de uitvaart op 5 juli over, toen was er nog geen sprake van het maken van de kaart. Klager kreeg een paar mappen met voorbeeldteksten en verder niets. Via Google zocht hij de juiste informatie op, die op een rouwkaart hoort te staan. Uit de gegevens blijkt dat de kaart pas 7 juli klaar. Het feit dat klager een eigen draai wilde geven aan een rouwkaart betekent niet dat hij geen begeleiding verwachtte. Hij gaf meermaals aan dat hij nog niet eerder een afscheid hoefde te regelen. Hij verwachtte dat professionals capabel genoeg zijn om in te kunnen schatten dat er begeleiding nodig is — er werd immers rekening gehouden met de 'emoties' van klager en zijn zussen.

Vanaf het eerste contact liet klager weten dat hij de kosten inzichtelijk wilde hebben. Hij vroeg meerdere keren om een specificatie van bepaalde kosten. Het klopt niet als de uitvaartondernemer stelt dat hij het niet nodig vond om een kostenoverzicht te sturen. Er was op meerdere tijdstippen - per whatsapp en telefonisch - contact met de uitvaartleider. Haar aanneme dat klager 's ochtends niet te bereiken was of niet gebeld wilde worden is verkeerd: gezien de hele situatie hebben klager en zijn zussen die hele periode korte nachten gemaakt en stond alles in het teken van het afscheid van hun vader.

De afspraak die de uitvaartondernemer verzette, was niet omdat het klager niet uitkwam. De afspraak werd verzet, omdat een andere afspraak van de uitvaartleider een grote kans had op uitlopen en zij het zelf beter vond om onze afspraak te verzetten naar de volgende dag.

Het is schrijnend om te lezen dat het gebrek aan tijd voor het doornemen van het draaiboek in klagers handen wordt gelegd. Hij had geen ervaring met het plannen van een uitvaart. Als uitvaartprofessional moet je de leiding nemen, ingrijpen en het schip sturen. Er waren zoveel opties om het draaiboek door te nemen. Klager ervoer in de dagen rondom de uitvaart geen begeleiding en de uitvaartleider heeft wel degelijk benoemd dat zij vier andere families moest begeleiden en dat het heel erg druk is rondom de vakantieperiode.

Ook de afspraak dat de kist tot het maaiveld zou zakken werd niet nagekomen, terwijl hier wel opdracht voor gegeven was. Hieruit volgde de noodgedwongen extra dragers, omdat er geen andere keus was. Als de zaken beter geregeld waren was dat niet allemaal niet nodig geweest.

De uitvaartleider merkt op dat zij het gevoel had dat zij op eieren moest lopen. Klager meent dat dit voortkomt uit het feit dat de uitvaart niet zo goed geregeld was en zij zich daarvan bewust was.

Het is pijnlijk om te lezen dat woorden worden verdraaid. Van een maatwerk kist mag klager verwachten dat deze mooi sluit. Als blijkt dat de kist niet mooi sluit en klager wordt verweten dat hij de kist verkeerd afsloot,

wordt wederom de schuld in klagers handen gelegd. Woorden als 'prutsers' zijn nooit uitgesproken. Er is wel gesproken van onkunde door de fabrikant, want van een maatwerk kist mag je verwachten dat deze mooi sluit. Dit beaamde de uitvaartondernemer.

Er lag een duidelijke afspraak dat klager en zijn zussen de kist niet hoefden te dragen. Toch is dat gebeurd. Klager en zijn zussen (die op naaldhakken liepen) waren daarop absoluut niet voorbereid en moesten op het laatste moment extra mensen vragen om te helpen met tillen.

Het verbaast klager dat de uitvaartleider aanwijzingen kon geven aan degene die de muziek verzorgde. Klager nam namelijk zelf met die persoon het draaiboek door, voorafgaand aan de uitvaart. Klagers zus had contact met de uitvaartleider, over het bedienen van de computer/muziek. Deze wees een dag voor de uitvaart een collega aan.

Het was de bedoeling dat klager en zijn zussen op de afscheidsdienst enkele teksten zouden uitspreken en de uitvaartleider de dienst aan elkaar zou praten. Dit heeft zij niet gedaan. Ook hier weer een passieve houding. Als er onduidelijkheid was, waarom ondernam de uitvaartleider dan geen actie? Zij wist hoe een uitvaart verloopt. De schuld wordt hier in klagers schoenen geschoven, terwijl hij meerdere malen aangaf het draaiboek door te willen nemen. Hij heeft dan ook niet gezegd dat het afscheid mooi verlopen was. De beleving van de genodigden is geen maatstaf en argument om een uitvaart te beoordelen. Het gaat om de beleving van de naasten. Ook leest klager niets over de nalatigheid na de uitvaart. De uitvaartondernemer beweert zorg en ondersteuning te leveren tijdens en na de uitvaart. De ondersteuning tijdens de uitvaart was minimaal, maar de zorg na de uitvaart is er nooit geweest. Het steekt enorm dat de kernbegrippen waar de uitvaartondernemer zichzelf mee aanprijst (daadkrachtig, oprecht, empathisch, dienend, waar alles draait om de klant), maar minimaal naar voren kwamen gekomen in klagers ervaring.

Hij kijkt niet terug op een waardig en mooi afscheid. Iets wat je maar één keer kunt doen, is mislukt door toedoen van de uitvaartondernemer. De beloofde persoonlijke extra aandacht kreeg hij niet, maar is wel in rekening gebracht.

Verklaring van de uitvaartondernemer

Hij vindt het vreselijk dat de familie het verloop rond de uitvaart van hun vader heeft ervaren zoals beschreven en het spijt hem oprecht dat hij dit gevoel waarschijnlijk niet meer weg kan nemen. Het doel om een goed afscheid te verzorgen is hier niet behaald en daar doet de uitvaartondernemer het wel voor. Anderzijds kan hij zich niet vinden in de omschreven situatie.

Vooropgesteld is de ervaring van het overlijden en de manier waarop voor deze familie als afschuwelijk te omschrijven. Dat de ervaring traumatiserend wordt genoemd, is begrijpelijk. De uitvaartondernemer is er zich van bewust dat nabestaanden zichzelf niet zijn in zo'n situatie en daar houdt hij ook zoveel mogelijk rekening mee. Met dit in zijn achterhoofd, voelt het niet goed deze aantijgingen zonder meer te accepteren om de familie tegemoet te komen. Alle emoties ten spijt.

De eerste uitvaartleider had als eerste contact met de familie. Hij verwoordt zijn ervaring als volgt:

"Toen de kinderen op woensdag 3 juli in Nederland aangekomen zijn, ben ik op hun verzoek gelijk gekomen om alles in alle rust uit te leggen. Daar heb ik, hun wensen aanhorend, aangegeven dat ik de kosten zoveel mogelijk inzichtelijk wilde maken. Zouden de wensen veranderen, dan zouden we de kostenbegroting aanpassen. Toen werd gelijk al wel héél erg duidelijk tegen mij gezegd dat geld geen rol speelde. Geld was er genoeg. De vader verdiende gewoon het beste.

Toen de [naam overledene] op donderdag 4 juli aankwam uit Bali ben ik vanaf 12.30 uur tot 18.00 uur bij [naam mortuarium] geweest. Mijn collega van [naam mortuarium] en ik hebben aan de kinderen en familie uitleg gegeven omtrent hun wensen: dat vader bij [naam mortuarium] bleef en dat ieder bezoek kosten met zich mee zou brengen. Dit belangrijke punt heb ik in een gesprek op vrijdag nogmaals benoemd. [naam tweede uitvaartleider] was ook bij dit gesprek aanwezig, omdat zij de uitvaart van mij over zou nemen. Toen kwam er een boze reactie van de zoon die opdrachtgever was. Ik moest eens ophouden over de kosten. Geld speelde geen rol en er was genoeg budget.

De ex-echtgenote van [naam overledene] vertrouwde me nog toe dat zij bang was dat de kinderen in hun emoties allerlei beslissingen zouden nemen waarvan zij later spijt zouden krijgen. Aansluitend vertelde zij me dat de uitvaartnota wel betaald zou worden, want zij had de erfenis van haar eigen ouders nog achter de hand. Die konden de kinderen wel lenen/gebruiken.

Als ik nu terugkijk wat de dochter onder andere als klachten aangeeft, dan krijg ik toch het gevoel dat het budget niet zo groot was als zij deden voorkomen tijdens de dagen waarop ik hen begeleidde. Zij benoemt: "We wilden koffie en thee schenken bij de condoleance, geen fris ed. omdat we met een budget zitten en de prijzen enorm hoog waren." Van de kosten van [naam mortuarium] zijn ze direct op de hoogte gebracht. Dit was geen probleem, als ze hun vader maar konden bezoeken.

De familie geeft aan ontevreden te zijn te zijn over het 'Tarief Dienstverlening [naam uitvaartondernemer]'. Ik heb de familie verteld dat alleen al mijn uren het tarief niet dekten. Daarmee was er nog niet eens rekening gehouden met de uren van [naam tweede uitvaartleider]. Verder vraag ik me af hoe groot de beschadiging van de kist was. Mijn collega's gaven aan dat die minimaal was en dat het alleen waarneembaar was als je het wist. Toen de dochter me na de uitvaart belde, gaf ze duidelijk aan dat ze een goede coulance wilde en verwachtte".

Aangezien de eerste uitvaartleider met verlof ging, heeft de tweede uitvaartleider de begeleiding overgenomen: "We hebben op de vrijdag 5 juli (al eerder genoemd) een kennismakingsafpraak gepland. De gesprekken vonden plaats op het huisadres van de moeder. Dat zij volgens de klacht van de familie buiten beeld was, klopt niet. Ik heb toen bij de eerste uitvaartleider geïnformeerd naar de verzekering. Dit om in te schatten wat de (on)mogelijkheden zouden zijn en om de familie te behoeden voor het maken van verkeerde keuzes. De eerste uitvaartleider vertelde dat hem duidelijk was gemaakt dat hij niet telkens moest zeuren over kosten. Geld speelde geen rol: "Ik heb allang door dat het zwaaien met mijn pinpas deuren open", zo gaf de zoon aan. Tijdens het kennismakingsgesprek heb ik met de familie de afspraak gemaakt voor de volgende dag om de uitvaart, de opbaring en alles daaromheen te bespreken. Daar het voor de kinderen lastig was te bepalen wat en wanneer alles geregeld moest worden heb ik een overzicht gemaakt met volgorde van prioriteiten waar ze mee aan de slag konden gaan.

Op de zaterdag 6 juli ben ik samen met de kinderen bij de locatie geweest om te kijken of deze geschikt was. Mooi vonden ze de locatie niet maar het moest maar. Er was geen andere optie in de buurt. Ik heb toen gelijk aangegeven dat de familie na moest denken over consumpties gezien het grote aantal mensen dat verwacht werd en de voorbereidingstijd hiervan.

De familie stelt in de klacht dat er geen begeleiding was bij het vormgeven en drukken van de rouwkaarten. Dat klopt ook: dit wilden ze namelijk zelf doen en toen ik de begeleiding van [naam eerste uitvaartleider] overnam, was deze al bijna klaar. Ik heb deze op hun verzoek gecheckt en zij hebben het drukken via een drukkerij laten doen [...]. De bloemen wilde ze liever via een lokale bloemist regelen.

De familie vond het niet nodig dat ik een kostenoverzicht toe zou sturen Ik heb aangegeven deze wel te maken en toe te sturen. Ik deed dit op de zondag, de dag die de familie voor zichzelf wilde gebruiken, om de rouwkaarten te kunnen versturen. Ik stuurde de familie een overzicht van de kosten van het [naam mortuarium] om duidelijkheid te verschaffen. [...] Maandag 8 juli heb ik contact gezocht met de familie om een nieuwe afspraak te maken. Dit lukte niet, omdat de familie de stad in was om kleding te kopen. Op dinsdag 9 juli kon ik pas weer bij hen terecht.

Daar ik 's avonds laat appjes van de familie ontving en ze daardoor 's ochtends laat op waren, stuurde ik ook 's avonds appjes om te voorkomen dat ik 's ochtends iemand zou wakker bellen. Ik heb één afspraak verzet, omdat er door de familie werd aangegeven dat het tijdstip voor hen niet uitkwam. Om het voor hen makkelijker te maken heb ik dit gedaan.

Ik reageer ook even over de overige klachten van de familie:

Ten aanzien van het bezoek op donderdag 11 juli aan het uitvaartcentrum.

- Ik was een paar minuten te laat door drukte in het verkeer, niet door een andere afspraak.
- Dat het deksel snel kon beschadigen heb ik duidelijk, meerdere malen, aangegeven. De moeder hielp mij het deksel te verplaatsen nadat we de rand hadden afgedekt met een dekentje. Bij het verzetten verschoot het deksel een beetje en kwam precies tegen het hoekje aan. Vreselijk. Aangezien de uitvaart de volgende dag plaatsvond, konden we geen ander deksel bestellen en was mijn voorstel bij een speciaalzaak te kijken naar een lakstift. Deze hebben we niet "ergens" liggen. De beschadiging was gelukkig heel klein. Bij het bedrijf waar ik ben geweest waren deze stiften niet op voorraad.
- Met de familie heb ik afgesproken dat zij de tijd konden nemen om afscheid te nemen. Dat wilden ze ook graag dus heb ik afscheid van de familie genomen en ben weggegaan.
- Doordat de familie tijd voor zichzelf wilde, overdag bezig was geweest met de PowerPointpresentaties en de aankleding van de ruimte ..., was er geen tijd om met mij het draaiboek door te nemen. Ik heb hen laten weten dat het gebruikelijk is het draaiboek, en zo het verloop van de dag, door te nemen maar daar had de familie geen tijd voor.
- Woensdag 10 en donderdag 11 juli heb ik gebruikt om het graf te checken gezien de afmetingen van de kist. Een en ander bleek niet te passen waarop ik naar de gemeente ben gegaan om zaken aan te passen. Verder ben ik bij het gemeentehuis geweest voor de papieren en bij de familie geweest in het uitvaartcentrum. Dat de familie stelt dat ik die dagen geen tijd voor ze had en vier andere families begeleidde, klopt niet.

Op de dag van de uitvaart (vrijdag 12 juli) waren mijn collega [naam] en ik al op tijd bij de begraafplaats om alles te checken, de route te bekijken zodat we alle mensen goed konden begeleiden. Het sluiten van de kist wilde de familie alleen doen. Zoiets vind ik zeer begrijpelijk. Wat mijn collega en mij alleen heel erg bijgebleven is, is dat de deur van de rouwkamer hard voor ons dichtging. Ook dit gaf ons het gevoel dat we op eieren liepen: dat alles wat we zouden communiceren verkeerd over zou komen. Toen bleek dat het deksel niet mooi sloot, werden wij erbij geroepen. Het leek inderdaad niet zo mooi en we hebben aangegeven dit met de leverancier te bespreken. De familie vertelde dat wij een stelletje prutsers waren en dat het allemaal nergens op leek. Dat de familie mijn collega [naam] verwijt dat hij gezegd zou hebben dat hun vader een voorwerp is, bestrijd ik. En dat ze ontstemd zijn over de dragers (6 personen in verband met het gewicht van de kist) eveneens. Op de eerste kostenbegroting stond het gebruik van dragers niet: dit heeft de familie na verloop van dagen aan me gevraagd en heb ik daarna per mail bevestigd. De familie stelt verder dat ik de route bij het [naam]-centrum niet goed heb nagelopen. Daarbij wordt gesproken over een betonnen paal. Er staat daar wel een paal, maar dat was geen obstakel waar de kist overheen getild moest worden. We liepen langs het paaltje.

Aangezien de familie op donderdag 11 juli zelf alles wilden regelen met betrekking tot de muziek, consumpties en de presentaties hoorde ik voor aanvang van het afscheid op 12 juli pas dat er niemand was voor bedienen van de muziek. Dat heeft mijn collega toen overgenomen. De familie stelt dat ik achter 'achter de pc met een boel

snoeren ben gaan zitten en de familie aan hun lot heb overgelaten'. Ik zat naast mijn collega [naam] die de muziek bediende om aanwijzingen te geven. Daarnaast kon ik daar makkelijk weg om de opening en de afsluitende woorden tijdens het afscheid te verrichten.

Het afscheid is volgens draaiboek verlopen. Het draaiboek heb ik vooraf per mail naar de familie verzonden, maar hier is niet op gereageerd. Dit was de oorzaak dat een liedje niet afgespeeld werd waarop dochter [naam] aangaf dit nummer toch nog graag te willen luisteren. Dit deed zij heel mooi. Maar om achteraf aan te geven dat [naam dochter] als uitvaartverzorger alles aan elkaar moest spreken is niet correct. Ten aanzien van 'Ongemakkelijke stiltes' wat benoemd wordt: het was een heftige uitvaart met veel emoties. Het afscheid is verder prima verlopen. De kinderen wilden graag zelf alles in de hand houden en gaven daardoor geen tijd en ruimte om alles voor te bereiden zoals we dat normaal gesproken doen.

Na de dienst vroeg ik aan dochter [naam] of ik een gedicht mocht voordragen. Ik moest dit ook wel doen, omdat de familie het draaiboek niet had doorgenomen. Zij kwam toen met een gedichtje die op haar telefoon stond. Of ik dat wilde voorlezen. Ook wat het houden van dankwoord betreft, is de familie onduidelijk geweest. De ex-echtgenote van de heer [naam overledene] heeft een toespraak gehouden waarin een dankwoord is uitgesproken.

Ik heb de familieleden een hand gegeven om afscheid te nemen. Aangezien het heel druk was vind ik het niet netjes hun tijd voor mezelf op te eisen. De volgende dag is de familie in het [naam]-centrum geweest om spullen op te halen. Zij hebben toen aangegeven dat het afscheid mooi verlopen was. Dat vond niet alleen de familie, ook de genodigden lieten dit weten.

Ik heb zoon [naam], nadat ook mijn collega [naam eerste uitvaartleider] dit diverse keren heeft uitgelegd, verteld dat de akte op zich liet wachten daar de papieren eerst vanaf Bali moesten komen. Aangezien hij bleef volhouden en zelf naar het gemeentehuis is gegaan heb ik daar voor de zekerheid ook navraag gedaan. Samenvattend ben ik met de beste intenties naar deze familie gegaan en heb mijn best gedaan ze zoveel mogelijk bij te staan. Dat ze niet tevreden zijn vind ik heel erg maar in onze reactie maak ik duidelijk dat dit zeker niet aan ons heeft gelegen. Dat de familie 'bij de hand had willen worden genomen', bestrijd ik ten zeerste. In deze situatie had ik het nooit goed kunnen doen.

Nadat de familie een klacht heeft ingediend is onze manager [naam manager] op bezoek geweest bij de familie en heeft een tegemoetkoming gegeven. Ook de mailwisseling hierover stuur ik mee als bijlage. De manager heeft echt het idee gehad dat hij de klacht op een goede manier had opgelost maar kreeg vervolgens weer een nieuwe mail. Omdat wij van mening zijn dat wij een tegemoetkoming hebben gegeven die recht doet aan hetgeen wat rond deze uitvaart niet goed is gelopen, hebben wij de familie [naam familie] naar u (noot: de Ombudsman Uitvaartwezen) doorverwezen."

De uitvaartondernemer merkt op dat hij het ontzettend vervelend vindt om te lezen dat klager zijn reactie op de klacht niet zo meelevend vond als in eerdere gesprekken en mails. Dat was uiteraard niet de bedoeling. Hij koos er juist voor om zo gedetailleerd mogelijk te reageren op de klacht, om zijn kant van het verhaal toe te lichten. Het is logisch dat klager per onderdeel hier weer op reageert. De beleving van de beide uitvaartverzorgers over de situatie, ligt ver van de beleving van klager.

In een later stadium merkt de uitvaartondernemer op dat besloot niet meer inhoudelijk te reageren, omdat hij het niet in het belang van klager vindt om er een welles-nietes situatie van te maken. Klager en zijn familie geven aan niet terug te kunnen kijken op een waardig en mooi afscheid. Ondanks al zijn intenties is het de uitvaartondernemer niet gelukt dit gevoel bij de familie weg te nemen en dat vindt hij echt heel erg. Hij deed een voorstel voor een tegemoetkoming, die klager te weinig vindt. Graag ziet de uitvaartondernemer de uitspraak van de ombudsman tegemoet, waarin deze aangeeft wat een redelijke tegemoetkoming is.