

1 november 2018



“Consumenten zijn beter voorbereid op hun vakantie dan op hun laatste afscheid.”

Tijdens de jaarlijkse bijeenkomst van Stichting Keurmerk Uitvaartzorg (SKU) deed Ombudsman Uitvaartwezen Marliz Schellekens deze prikkelende uitspraak. De bijeenkomst stond in het teken van het voorkomen van klachten. Daaraan kunnen zowel de uitvaartondernemer als de nabestaanden bijdragen.

De klanttevredenheid van uitvaarten die worden begeleid door een ondernemer met het keurmerk zijn gemiddeld hoog. Het gemiddelde rapportcijfer is een 9.1. Indien er toch klachten zijn, blijken deze volgens de Ombudsman in de meeste gevallen te gaan over de factuur van de uitvaart. Om ook deze klachten te voorkomen, introduceerde voorzitter Matthijs de Gee een aangepaste wijze van begroten aan: “Per 2019 mogen PM posten zonder bedragen niet meer voorkomen op de begroting. Er zal altijd een schatting worden gegeven zodat de nabestaanden een goede indruk krijgen wat het totaalbedrag gaat worden.”

Ombudsman Marliz Schellekens ging ook in op de rol van de consumenten om verrassingen te voorkomen en zich beter voor te bereiden op het afscheid van hun naasten. “Veel consumenten kennen de inhoud van hun uitvaartpolis niet en weten daardoor niet welke kosten gedekt zijn door de polis en welke aanvullend in rekening zullen worden gebracht.” De Ombudsman benadrukte ook dat uitvaartondernemers de consument naar vermogen moeten voorlichten. “Als de familie bij het bespreken van de uitvaart met de uitvaartondernemer de polis overlegt, kan het tijdens het gesprek - of daarna, na contact met de verzekeringsmaatschappij - meteen duidelijk worden wat de vergoedingen via de polis zijn en wat specifieke wensen additioneel kosten.”

Daarnaast ging de Ombudsman in op het behandelen van klachten. “Uiteindelijk gaat het erom de consument rechtsbescherming te bieden. En om de uitvaartbranche de

mogelijkheid te bieden te leren. Een klacht geeft immers de kans te onderzoeken wat er verkeerd is gegaan is en hoe het de volgende keer beter kan.”

Het Keurmerk Uitvaartzorg helpt bij het kiezen van een uitvaartonderneming die kwaliteit biedt. Ondernemers met het Keurmerk zijn gegarandeerd deskundig, betrouwbaar en transparant. Inmiddels zijn er ruim 360 uitvaartondernemers in het bezit van het Keurmerk Uitvaartzorg; in totaal verzorgen zij een meerderheid van alle uitvaarten in Nederland. Periodiek toetst een onafhankelijke certificerende instelling of zij nog aan de hoge kwaliteitseisen voldoen.

Bijlagen



Ombudsman Marliz Schellekens.jpg

528.76 KB

Stichting Keurmerk Uitvaartzorg

www.keurmerkuitvaartzorg.nl/

 [Twitter](#)

 [Facebook](#)