



Van de voorzitter

Beste keurmerkhouders, allereerst wil ik het mooie bericht met u delen dat er sinds kort meer dan 900 Register Uitvaartzorgers zijn! Dat is een mooie mijlpaal. We zien in de eerste maanden van 2024 bijna twee keer zo veel aanmeldingen dan verwacht. Er is dus veel interesse bij ondernemingen en uitvaartzorgers om de registratie te verkrijgen. Op naar de 1000, wat ons betreft.

In deze editie, die speciaal voor de keurmerkhouders is geschreven, zijn een aantal aandachtspunten opgenomen voor de audit in 2024 en de oproep om uw Register Uitvaartzorgers elk jaar nascholing te laten volgen. De kern van deze nieuwsbrief is de toelichting wat de achtergrond is van onze keurmerkeisen. Zodat u uw medewerkers en uw klanten kunt uitleggen waarom er zo veel aandacht wordt besteed aan bijvoorbeeld de overdrachtsformulieren of de begroting en het vastleggen van afspraken. Onze eisen zijn in het belang van uw opdrachtgever en tevens in uw belang. Na het lezen van de eisen en achtergrond bent u weer helemaal op de hoogte waarom we ons hier samen voor inzetten.



Tot slot wil ik via deze nieuwsbrief BSI, de certificerende instelling van het eerste uur bedanken voor de goede samenwerking in al die jaren. BSI heeft er voor gekozen om zich op andere terreinen te focussen. Voor keurmerkhouders is er nu de keuze tussen EIK Certificering en Kiwa Nederland.

Ik wens u namens het bestuur veel leesplezier!

Pedro Swier - Voorzitter Stichting Keurmerk Uitvaartzorg

Waarom zijn de eisen in het keurmerk zoals ze zijn?

Het Keurmerk Uitvaartzorg is in 2006 opgericht om de kwaliteit in de uitvaartbranche te verbeteren. Het keurmerk richt zich op de belangrijkste aspecten van de dienstverlening en op het beperken van risico's met hele grote consequenties. Daarom is gekozen voor eisen zoals het goed vastleggen van gemaakte afspraken, duidelijkheid over de kosten, goede organisatie van de uitvaart (inclusief het voorkomen van fouten met overledenen en persoonlijke bezittingen) en natuurlijk de kwaliteit van het personeel. Voor de consument is dat samengevat in zes zekerheden, en in lijn daarmee is het handboek ook ingedeeld.

[Lees meer over de zes zekerheden](#)

Naast de zes zekerheden zijn er ook een aantal algemene eisen. Een van die eisen is het voldoen aan wet- en regelgeving. Dat ligt voor de hand, en dat benadrukken we nog maar eens. Een ander belangrijk algemeen punt is de leveranciersbeoordeling. De uitvaartonderneming koopt veel producten en diensten in. Die kwaliteit van die producten en diensten bepaalt ook mede de kwaliteit van de diensten van de uitvaartonderneming. Daarom moeten die door de uitvaartonderneming jaarlijks beoordeeld worden en indien nodig moeten er verbeterafspraken gemaakt worden. Een van die diensten kan de thanatopracteur zijn. Zie verderop in deze nieuwsbrief hoe de kwaliteit daarvan moet worden vastgesteld.

Maar dit doe ik toch wel, ook zonder keurmerk?

Steeds vaker horen we van ondernemingen 'maar dat doe ik allemaal toch al, dus waarom zou ik het keurmerk aanvragen?' Het voordeel van het Keurmerk Uitvaartzorg behalen is:

- Een bekroning van uw harde werk. Uw organisatie moet een aantal stappen zetten om het keurmerk te behalen en te behouden. Dan is het hebben van het keurmerk, het schildje bij de deur, de vermelding op de website en de folder in de map een waardering en bekroning van dat werk.
 - Scherp houden van de organisatie. Door de periodieke audit blijven het management én de medewerkers scherp. Zijn de dossiers op orde? Kloppen de processen nog? Het helpt om de puntjes op de i te blijven zetten.
 - Een audit heeft advieswaarde. De auditor geeft feedback op wat hij of zij ziet en geeft aan wat er beter moet of kan. Dat zorgt voor verbetering van de onderneming.
-

- Vertrouwen van de klant. Een onderneming met het keurmerk heeft een streepje voor bij de klant die op zoek is naar een uitvaartonderneming. In deze branche wordt misschien minder 'geshopt' dan elders, maar het komt steeds meer voor. Dan is het hebben van een keurmerk een bewijs dat de zaken voor elkaar zijn.

Aandacht voor nascholing van de RU's: laat het niet wachten tot het laatste moment

Nascholing is van groot belang, zeker voor Register Uitvaartverzorgers. In drie jaar moeten er zestig PE-punten worden behaald. NaVU heeft geconstateerd dat er op dit moment erg weinig aan nascholing wordt gedaan. Het lijkt erop dat veel mensen denken 'er even vanaf te zijn'. Dat is onverstandig. De deadline komt altijd sneller dan verwacht.

De oproep aan de werkgevers is dan ook: zorg dat de medewerkers jaarlijks ongeveer twintig punten aan nascholing behalen. Dat vermindert stress aan het einde van de periode.



Aandachtspunten voor de audit

De auditoren zullen in 2024 tijdens de audit extra aandacht besteden aan de volgende punten:

- **Leveranciersbeoordeling.** Jaarlijks moeten alle leveranciers van kritische producten en diensten beoordeeld worden. Een van de diensten waar dit voor is gewijzigd, is de thanatopracteur. Houdt u daar rekening mee bij de jaarlijkse beoordeling.
- **Thanatopracteurs.** Vanaf 2024 moeten alle thanatopracteurs geregistreerd zijn in één van de twee registers, www.nit-online.nl of [certificering van balsemers en obductieassistenten - DNV](#). Er is géén verklaring meer nodig van de thanatopracteurs zoals in het verleden het geval was. Wel moet jaarlijks worden opgevraagd bij de dienstverlener welke mensen zij inzetten voor de keurmerkhouders en gecontroleerd moet worden of zij in een van de twee registers staan. Er mag niet gewerkt worden met niet-geregistreerde thanatopracteurs.
- **Tijdstip op overdrachtsformulieren.** In het handboek staat het al vermeld, maar er werd niet altijd kritisch naar gekeken, het tijdstip op de overdrachtsformulieren. In 2024 gaan de auditoren hier beter op letten. Het tijdstip is om meerdere redenen relevant: bij het kunnen controleren van facturen voor mortuarium bijvoorbeeld en daarnaast om te weten waar een overledene op welk moment was.
- **Kostenbegroting.** Een van de belangrijkste zekerheden is de kostenbegroting vooraf. Er wordt steeds vaker afgesproken dat catering door de opdrachtgever rechtstreeks wordt geregeld. Als de kosten voor catering via de uitvaartonderneming worden gefactureerd, dan moet de uitvaartonderneming een schatting opnemen in de kostenbegroting en zorgen dat de offerte ook wordt toegevoegd aan het dossier. Als de kosten rechtstreeks aan de klant worden gefactureerd, hoeft dat niet.
- **SKU op website keurmerkhouders.** Is uw onderneming toe aan een nieuwe website? Vergeet dan niet om de verplichte SKU-informatie op te nemen op de website.

Social Media

In 2024 blijven we het keurmerk, de ondernemingen en de geregistreerde uitvaartverzorgers promoten met foto's, video's en quotes van 'onze mensen'. Ook dit jaar zijn er weer voldoende enthousiaste keurmerkhouders om mee te werken aan onze promotie. De video's worden gemaakt als de natuur weer volop groen is geworden. Nog even wachten op het resultaat dus!

Keurmerk
Uitvaartzorg
maakt de extra
stap mogelijk



U kunt u [hier afmelden](#) voor de nieuwsbrief.