

KANTAR PUBLIC

Waardering van de kwaliteit van de uitvaartbranche *Meting 2023*

Ministerie van Binnenlandse
Zaken en Koninkrijksrelaties

Joyce van Brecht, Marène Vos & Jilske Schotanus
338400148
November 2023



Inhoud

1	Inleiding, onderzoeksdoel, en onderzoeksverantwoording	3
2	Samenvatting	7
3	Resultaten:	
	• Bijwonen van een uitvaart	10
	• Betrokken bij de organisatie van een uitvaart	14
	• Klachten	26
4	Bijlage	29
	• Waardering uitvaart per onderdeel	30
	• Toelichting klachten	46



01

CONTEXT

De uitvaartbranche biedt nabestaanden de mogelijkheid om op hun eigen manier afscheid te nemen van een dierbare. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft Kantar Public in 2020 een onderzoek laten uitvoeren, met als doel zicht te krijgen op de betekenis van digitale nalatenschap voor Nederlanders en de waardering van de kwaliteit van de uitvaartbranche. Dit laatste is nu opnieuw in kaart gebracht door middel van een herhaling van het deel over de kwaliteit van de uitvaartbranche uit het onderzoek dat is uitgevoerd in 2020.

02

ONDERZOEKSDOEL

Aan de hand van dit onderzoek is de waardering van de kwaliteit van de uitvaartbranche in kaart gebracht bij Nederlanders die in de afgelopen drie jaar een uitvaart hebben bijgewoond of betrokken waren bij de organisatie van een uitvaart. Daarnaast is in kaart gebracht in hoeverre mensen klachten hebben ingediend over (onderdelen van) de uitvaart, hoe dit is ervaren, en of men bekend is met het Klachteninstituut/Ombudsman.

03

CENTRALE VRAAG

De vraag die in dit onderzoek centraal staat is:

Hoe beoordelen Nederlanders de kwaliteit van de uitvaartbranche en in hoeverre hebben zich ontwikkelingen voorgedaan sinds 2020?

Centrale vraag en deelvragen

Dit onderzoek richtte zich op de volgende vragen:

Hoe beoordelen Nederlanders de kwaliteit van de uitvaartbranche en in hoeverre hebben zich ontwikkelingen voorgedaan sinds 2020?

Hoe beoordelen Nederlanders de kwaliteit van bijgewoonde uitvaarten?

- Hoeveel mensen hebben in de afgelopen drie jaar een uitvaart bijgewoond?
- Hoe tevreden zijn uitvaartbezoekers over de totale dienstverlening van een bijgewoonde uitvaart?
- In hoeverre hebben coronamaatregelen effect gehad op de ervaring en beoordeling?
- Welke ontwikkelingen zijn te zien sinds 2020?

Hoe beoordelen Nederlanders de kwaliteit van uitvaarten waarbij ze bij de organisatie betrokken waren?

- Hoeveel mensen zijn er in de afgelopen drie jaar betrokken geweest bij de organisatie van een uitvaart?
- Hoe tevreden zijn mensen over de totale dienstverlening van een uitvaart waarbij ze bij de organisatie betrokken waren?
- In hoeverre hebben coronamaatregelen en type uitvaartonderneming effect gehad op de beoordeling?
- Hoe beoordelen betrokkenen bij de organisatie van een uitvaart de onderdelen van een uitvaart?
- Welke ontwikkelingen zijn te zien sinds 2020?

In hoeverre dienen Nederlanders klachten in en maken ze gebruik van klachteninstituut Uitvaartwezen/Ombudsman?

- In hoeverre dienen Nederlanders klachten in over de dienstverlening?
- Hoe ervaren Nederlanders met klachten het indienen en afhandelen van een klacht?
- In hoeverre zijn Nederlanders bekend met de Ombudsman en in hoeverre maken ze hier gebruik van?
- Welke ontwikkelingen zijn te zien sinds 2020?

Leeswijzer

01

De data zijn gewogen op basis van de volgende achtergrondkenmerken van de populatie: geslacht, leeftijd, huishoudgrootte, regio en opleidingsniveau. De resultaten kunnen daarmee worden beschouwd als representatief.

02

De resultaten zijn uitgesplitst naar de verschillende typen uitvaartondernemingen.

Daarnaast zijn de resultaten waar mogelijk vergeleken met het onderzoek uit 2020.

Statistisch significante ($p < .05$) verschillen zijn aangegeven met een +/-.

03

Bezoekers van een uitvaart worden in dit rapport aangeduid als **uitvaartbezoekers**.

Personen die betrokken zijn geweest bij de organisatie van een uitvaart worden in dit rapport aangeduid als **uitvaartbetrokkenen**.

Uitvaartorganisaties en uitvaartondernemingen worden in dit rapport aangeduid als **uitvaartondernemingen**.

Indien niet anders vermeld gaan resultaten over de **meest recente uitvaart**.

04

Het onderzoek richt zich op ervaringen van Nederlanders rondom uitvaarten die de afgelopen drie jaar hebben plaatsgevonden. Er wordt in het rapport onderscheid gemaakt tussen drie perioden, die worden aangeduid als:

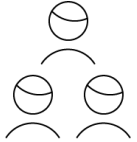
- **Voor maart 2022:** uitvaart die tussen januari 2020 en februari 2022 plaatsvond, zonder coronamaatregelen
- **Met coronamaatregelen:** uitvaart vond plaats tussen jan 2020 en feb 2022 waarbij coronamaatregelen van kracht waren
- **Na maart 2022:** uitvaart vond plaats zonder coronamaatregelen

Onderzoeksverantwoording



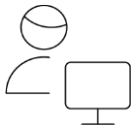
Doelgroep

Nederlanders van 18 jaar en ouder die in afgelopen 3 jaar een uitvaart hebben bijgewoond of betrokken zijn geweest bij de organisatie van een uitvaart.



Steekproefbron

De steekproefbron is getrokken uit ons consumentenpanel NIPObase.



Respons

Bruto zijn n=2.846 respondenten uitgenodigd. Uiteindelijk hebben n=1.179 respondenten de selectievraag ingevuld (respons 41%), waarvan n=238 respondenten in de afgelopen drie jaar geen uitvaart hadden bijgewoond. Dit resulteerde in een netto steekproef van n=941. De steekproef, inclusief personen die geen uitvaart hadden bijgewoond in de afgelopen drie jaar, is vergeleken met de daadwerkelijke samenstelling van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder op de kenmerken geslacht, leeftijd, huishoudgrootte, opleidingsniveau en regio. Voor afwijkingen is gecorrigeerd door middel van herweging. De uitkomsten kunnen hiermee als representatief worden beschouwd.



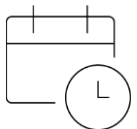
Online methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een online vragenlijst (CAWI: computer assisted web interviewing). Respondenten ontvingen een e-mail met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst.



Vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld door Kantar Public in samenspraak met Ministerie van BZK. De invulduur bedroeg ca. 4 minuten.



Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft gelopen van 6 oktober t/m 11 oktober 2023.



1 Samenvatting

Samenvatting (1/2)

Betrokkenheid en bijwonen uitvaarten

- Bijna vier op de vijf Nederlanders hebben de afgelopen drie jaar minstens één uitvaart bijgewoond. Dit komt overeen met aantallen in 2020.
- Een derde van de uitvaartbezoekers (33%) was ook betrokken bij het organiseren van een uitvaart. Meer dan de helft hiervan stond zeer dichtbij de overledene (56%). De uitvaarten werden met name door landelijke uitvaartondernemingen (35%) en kleine zelfstandige ondernemingen (26%) uitgevoerd, gevolgd door lokale uitvaartondernemingen (14%) en regionale middelgrote uitvaartondernemingen (14%). Budgetuitvaartverzorgers zijn nauwelijks gebruikt (1%).

Beoordeling kwaliteit van bijgewoonde uitvaarten

- Uitvaartbezoekers geven de totale dienstverlening rondom de uitvaart gemiddeld een 8,1 (op een schaal van 1 tot en met 10). Dit is een lichte – niet significante – stijging ten opzichte van 2020, waarin bezoekers uitvaarten gemiddeld een 7,9 gaven. Met name bezoekers die zeer dichtbij de overledene stonden zijn positief: zij scoren gemiddeld een 8,6. Bezoekers die niet dichtbij de overledene stonden zijn het minst positief, met een gemiddelde score van 7,3.
- Bijna 8 op de 10 uitvaartbezoekers (77%) hebben een uitvaart bijgewoond waar coronamaatregelen van kracht waren waardoor de uitvaart anders was dan normaal. Deze bezoekers zijn minder positief (7,8) over de totale dienstverlening dan bezoekers die een 'normale' uitvaart bezochten (8,2).

Beoordeling kwaliteit van georganiseerde uitvaarten algemeen

- Nederlanders die betrokken waren bij de organisatie van een uitvaart (in het vervolg *uitvaartbetrokkenen*) zijn nog altijd positief over de totale dienstverlening rondom de uitvaart: er wordt gemiddeld een 8,1 op een schaal van 1 tot en met 10 gegeven. In 2020 was dit een 8,2. Het aantal zeer tevreden uitvaartbetrokkenen is hoog: 45% van de mensen geeft een 9 of 10. Wel worden er nu vaker onvoldoendes gegeven, al blijft het absolute aantal klein: 10% van de uitvaartbetrokkenen geeft een 5 of lager.
- Nederlanders die betrokken waren bij de organisatie van uitvaarten waar coronamaatregelen van kracht waren, scoren lager op tevredenheid (7,8) dan Nederlanders die betrokken waren bij de organisatie van een uitvaart na maart 2022 (8,5). Er zijn geen verschillen wat betreft het aantal gegeven onvoldoendes (cijfer 1 t/m 5) tussen de periodes met en zonder coronamaatregelen.
- Kleine zelfstandige ondernemingen en regionale middelgrote uitvaartondernemingen worden door uitvaartbetrokkenen het meest positief beoordeeld, respectievelijk een 8,5 en 8,4. Landelijke uitvaartondernemingen krijgen een 8 en lokale uitvaartondernemingen een 7,9*.

*Let op: de verschillen tussen deze resultaten konden door een kleine n niet op significantie worden getoetst.

Samenvatting (2/2)

Beoordeling kwaliteit van verschillende onderdelen georganiseerde uitvaarten

- Uitvaartbetrokkenen beoordelen de prijs-kwaliteit verhouding van een uitvaart overwegend positief: 56% vindt het (zeer) goed, 21% redelijk. Opvallend is dat het aantal uitvaartbetrokkenen dat 'weet niet' heeft geantwoord verdubbeld is sinds 2020 (20% tegenover 9% in 2020). Met name landelijke uitvaartondernemingen worden positief beoordeeld wat betreft de prijs-kwaliteit verhouding: 65% van de uitvaartbetrokkenen vinden het (zeer) goed bij deze organisaties. Dit is een stijging ten opzichte van 2020 (48%).
- Uitvaartbetrokkenen zijn over het algemeen zeer tevreden over de dienstverlening van de verschillende onderdelen die komen kijken bij het organiseren van een uitvaart. Circa 8 op de 10 uitvaartbetrokkenen zijn (zeer) tevreden over het melden van overlijden, de nazorg voor nabestaande(n), de algemene informatievoorziening, en het organiseren van bijzondere wensen. Ongeveer 9 op de 10 uitvaartbetrokkenen zijn (zeer) tevreden over het regelgesprek en intake met de uitvaartverzorger, verzorging van de dierbare, uitvaartproducten, het rouwvervoer, de opbaring in het uitvaartcentrum, de uitvaartdienst/ceremonie, het definitieve afscheid bij de kist, de condoleance na de uitvaart/koffietafel, de medewerkers die betrokken waren, en het nakomen van gemaakte afspraken.

Indienen en afhandelen klachten

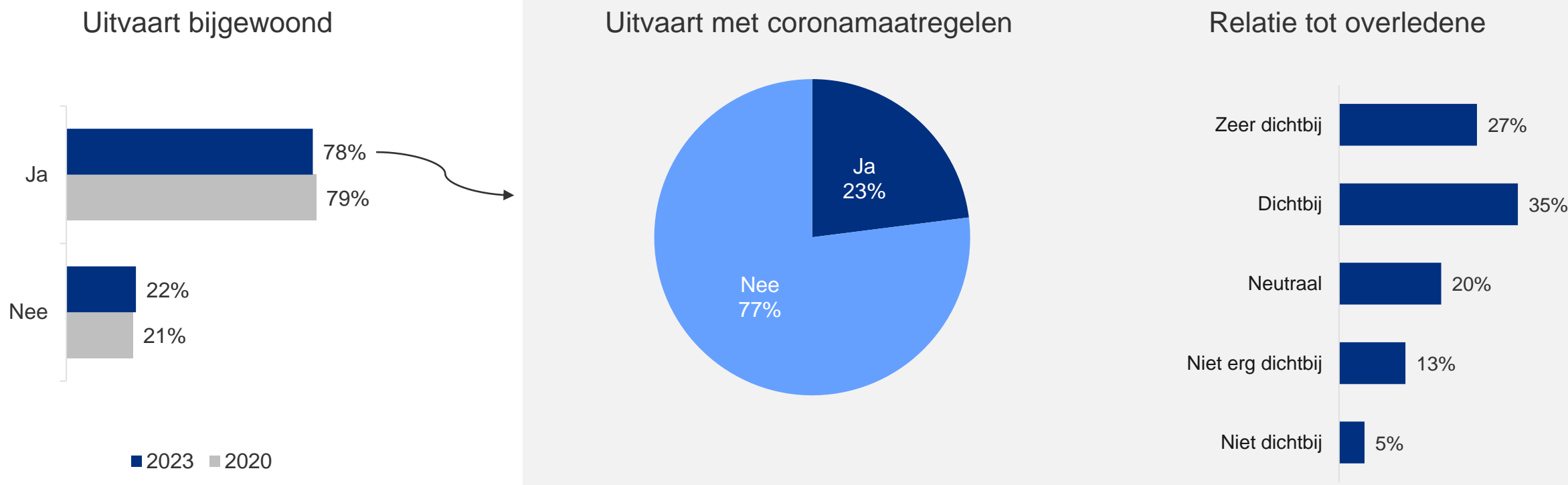
- Enkele uitvaartbetrokkenen (4%) hebben een klacht ingediend vanwege ontevredenheid over de dienstverlening rondom de uitvaart. De meeste klachten betroffen het niet nakomen van gemaakte afspraken. Mensen waren onder andere niet tevreden over de prijs of de uitvoering die anders ging dan gewenst. Het afhandelen van klachten wordt wisselend beoordeeld: gemiddelde tevredenheidsscores variëren van een 1 tot 7 op een schaal van 1 tot en met 10.
- De meeste uitvaartbetrokkenen zijn niet bekend met het klachteninstituut Uitvaartwezen/de Ombudsman: 91% geeft aan het instituut niet te kennen. Dit komt overeen met 2020, waarin ook 91% van de uitvaartbetrokkenen aangaf het niet te kennen. Mensen die aangaven het te kennen, hebben nauwelijks gebruik gemaakt van het klachteninstituut Uitvaartwezen/de Ombudsman: 14% geeft aan het weleens gebruikt te hebben. Deze mensen zijn overwegend positief over het gebruik (al is de groep respondenten te klein om hier robuuste uitspraken over te kunnen doen).

A close-up photograph of several hands working together to assemble a structure made of light-colored wooden puzzle pieces. The hands are positioned around the pieces, some holding them in place while others appear to be fitting them together. The background is bright and out of focus, suggesting an indoor setting with natural light. The overall mood is one of collaboration and teamwork.

3. Resultaten Bijwonen van een uitvaart

Ruim driekwart van de Nederlanders heeft in de afgelopen drie jaar een uitvaart bijgewoond

Bij iets minder dan een kwart van deze uitvaarten waren coronamaatregelen van kracht.



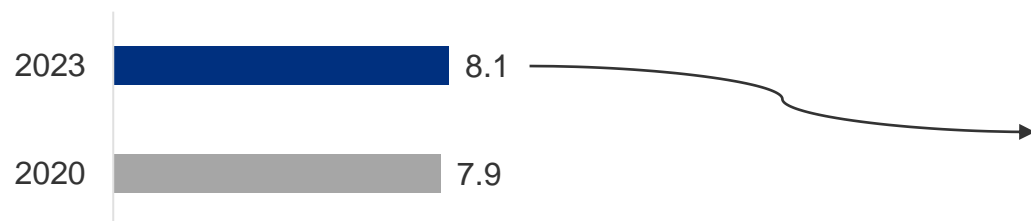
Vraag: Bent u in de afgelopen drie jaar bij een uitvaart aanwezig geweest? (Basis 2023: n=1.179, 2020: n=1.604) | Waren er tijdens de uitvaart coronamaatregelen van kracht waardoor de organisatie en/of het bijwonen van de uitvaart anders was dan normaal? (Uitvaartbezoekers: n=910) | Kunt u aangeven hoe dichtbij u bij de overledene stond? (Uitvaartbezoekers: n=910)

Uitvaartbezoekers geven de dienstverlening gemiddeld een 8,1

Uitvaartbezoekers die zeer dichtbij de overledene stonden, beoordelen de dienstverlening beter.

Tevredenheid totale dienstverlening

Gemiddeld rapportcijfer



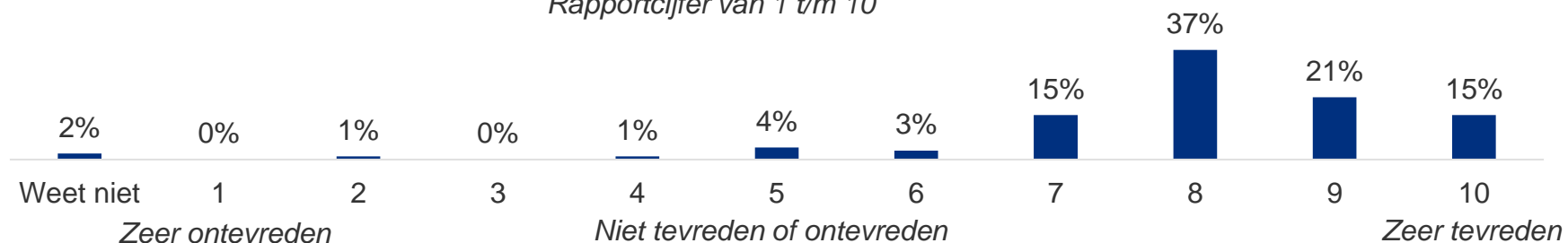
Gemiddeld rapportcijfer

Uitgesplitst naar nabijheid tot overledene



Spreiding tevredenheid totale dienstverlening

Rapportcijfer van 1 t/m 10



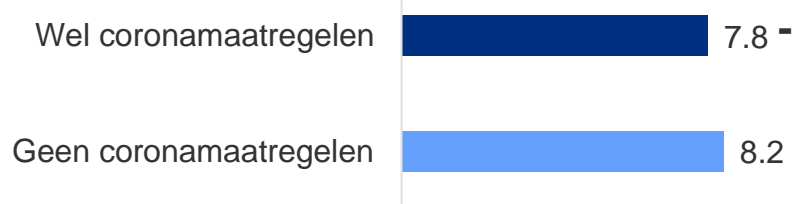
Vraag: Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over de totale dienstverlening rondom de uitvaart? (Uitvaartbezoekers 2023: n=910, 2020: n=1.301) | Kunt u aangeven hoe dichtbij u bij de overledene stond? (Uitvaartbezoekers: n=910)

Significante verschillen ten opzichte van het gemiddeld rapportcijfer zijn aangegeven met een +/-

Dienstverlening uitvaarten met coronamaatregelen minder goed beoordeeld

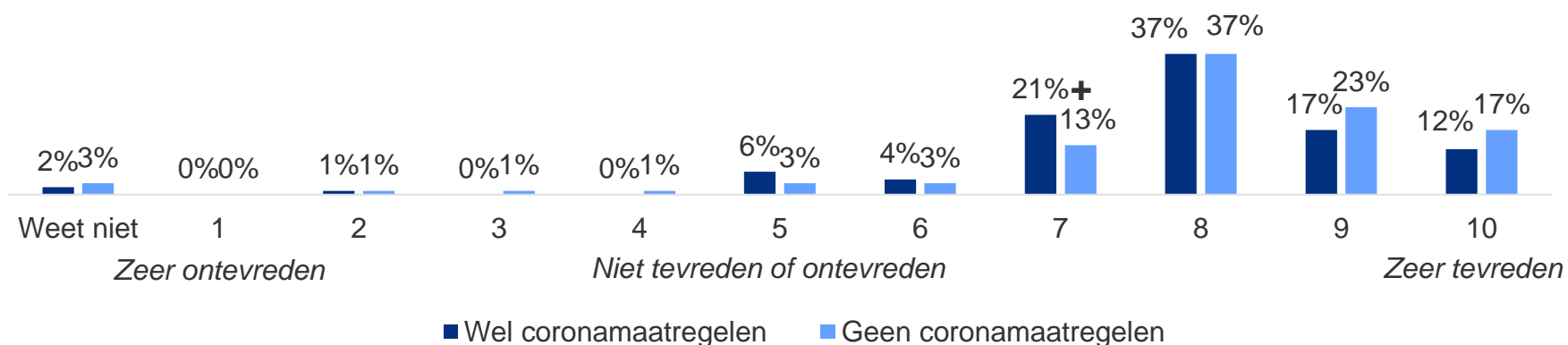
Tevredenheid totale dienstverlening van uitvaarten die plaatsvonden tussen januari 2020 en maart 2022

Gemiddeld rapportcijfer uitgesplitst naar wel/geen coronamaatregelen



Spreiding tevredenheid totale dienstverlening

Rapportcijfer van 1 t/m 10 uitgesplitst naar wel/geen coronamaatregelen



Vraag: Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over de totale dienstverlening rondom de uitvaart? (Uitvaartbezoekers: n=910) | Waren er tijdens de uitvaart coronamaatregelen van kracht waardoor de organisatie en/of het bijwonen van de uitvaart anders was dan normaal? (Uitvaartbezoekers: n=910)

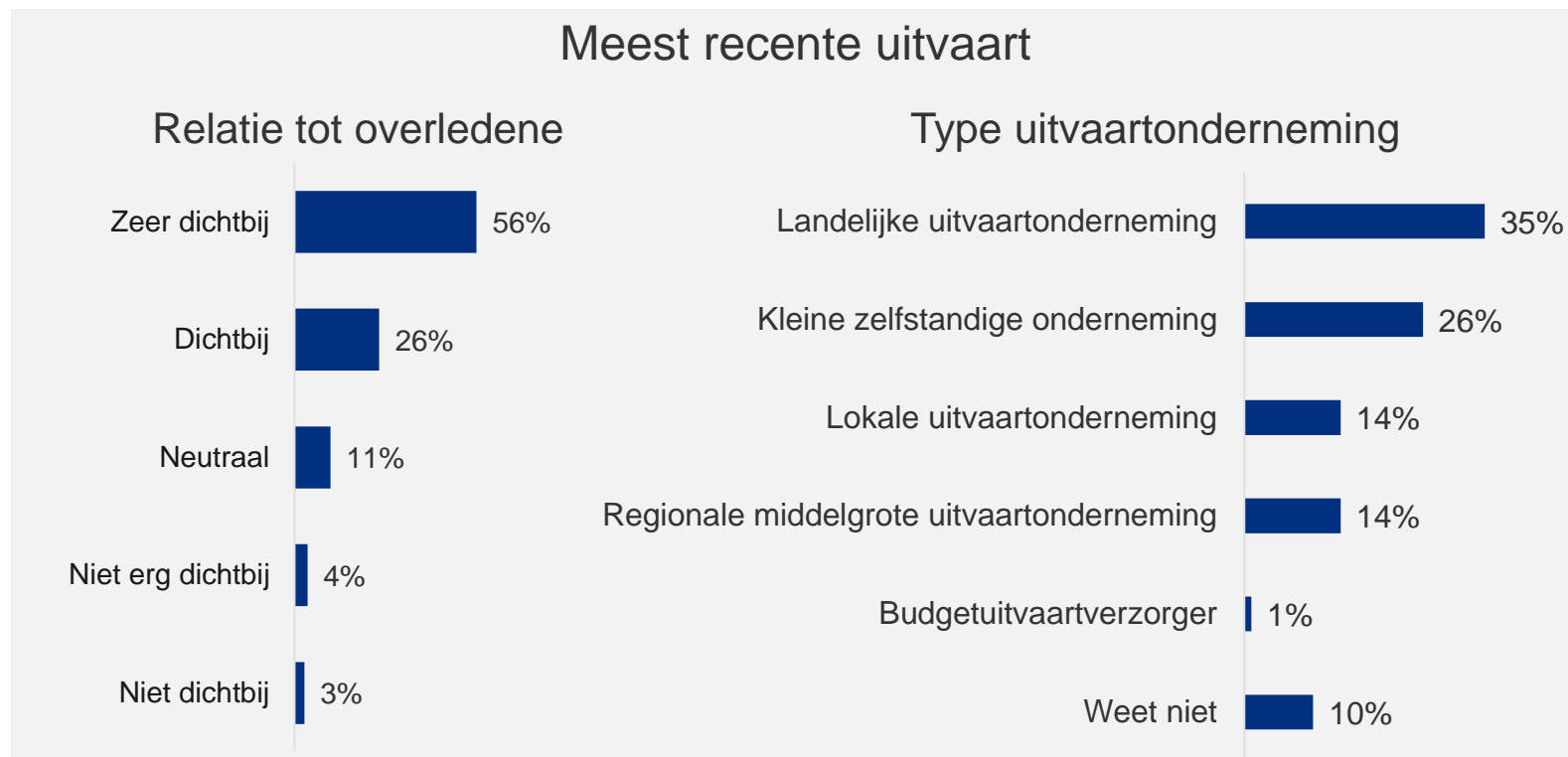
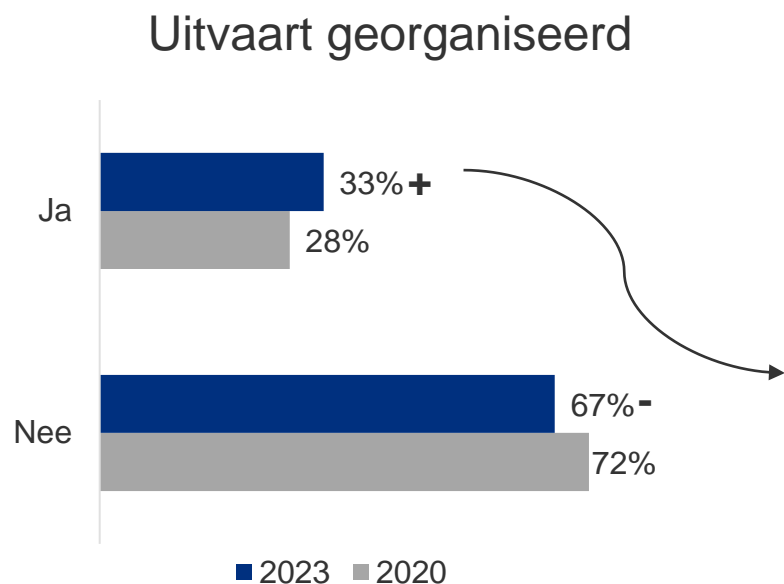
Significante verschillen zijn aangegeven met een +/-

A close-up photograph of several hands working together to assemble a large wooden puzzle. The puzzle pieces are light-colored wood with dark-colored interlocking shapes. The hands are positioned around the puzzle, with some fingers resting on the pieces and others holding them in place. The background is a bright, out-of-focus window, creating a warm, natural light effect. The overall scene conveys a sense of teamwork and collaboration.

3. Resultaten

Betrokken bij de
organisatie van een
uitvaart

Meer Nederlanders hebben in afgelopen drie jaar een uitvaart georganiseerd



Vraag: Bent u in de afgelopen drie jaar betrokken geweest bij de organisatie van een uitvaart? (Uitvaartbezoekers 2023: n=910, 2020: n=1.301) | Kunt u aangeven hoe dichtbij u bij de overledene stond? (Uitvaartbetrokkenen: n=300) | Kunt u aangeven wat voor type organisatie de uitvaart begeleid heeft? (Uitvaartbetrokkenen: n=300)

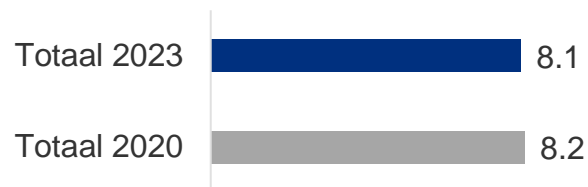
Significante verschillen ten opzichte van 2020 zijn aangegeven met een +/-

Uitvaartbetrokkenen waarderen totale dienstverlening nog altijd goed

Wel krijgt de totale dienstverlening in 2023 vaker een onvoldoende (cijfer 5 of lager) dan in 2020.

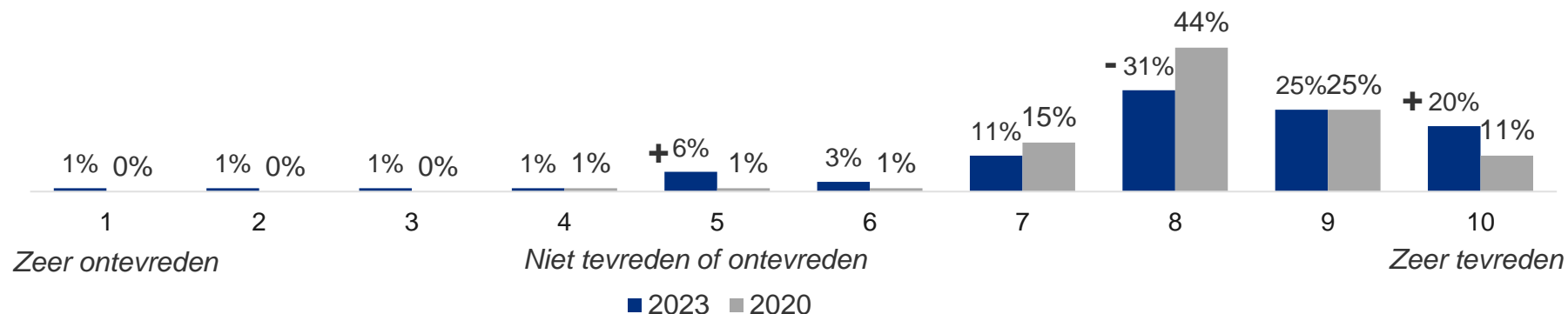
Tevredenheid totale dienstverlening

Gemiddeld rapportcijfer in 2020 en 2023



Spreiding tevredenheid totale dienstverlening

Rapportcijfer van 1 t/m 10 in 2020 en 2023



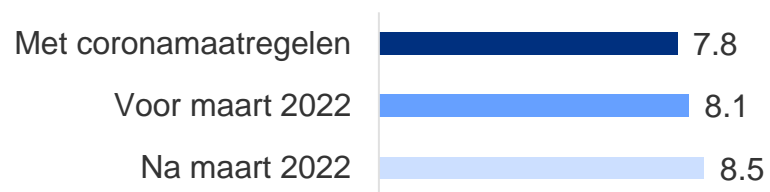
Vraag: Hoe tevreden bent u over de totale dienstverlening van de uitvaart waarbij coronamaatregelen van kracht waren en u betrokken was bij de organisatie? (Uitvaartbetrokkenen: n=129) | Hoe tevreden bent u over de totale dienstverlening van de uitvaart tijdens de coronaperiode waarbij geen coronamaatregelen van kracht waren en u betrokken was bij de organisatie? (Uitvaartbetrokkenen: n=60) | Hoe tevreden bent u over de totale dienstverlening van de uitvaart na maart 2022 waarbij u betrokken was bij de organisatie? (Uitvaartbetrokkenen: n=142)

Significante verschillen ten opzichte van 2020 zijn aangegeven met een +/-

Dienstverlening uitvaarten na maart 2022 vaker beoordeeld met een 10 dan uitvaarten met coronamaatregelen

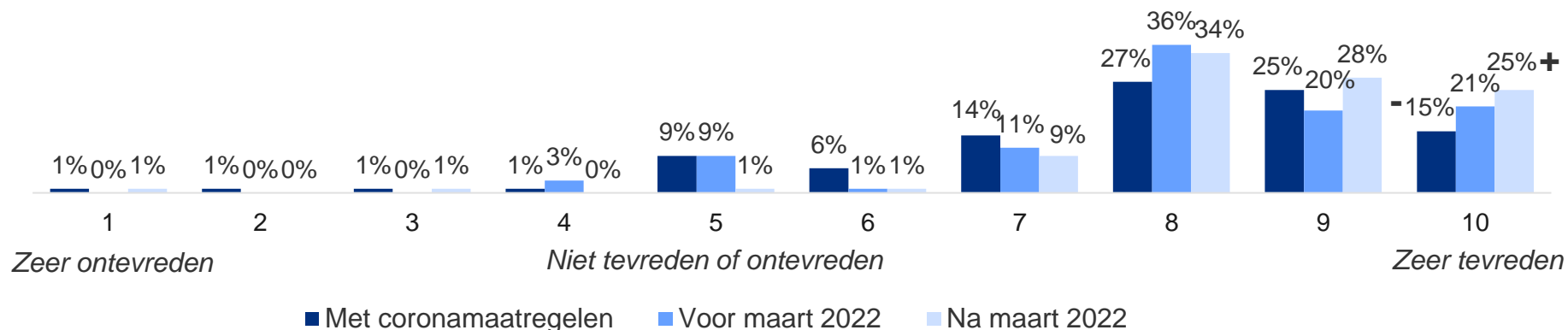
Tevredenheid totale dienstverlening

Gemiddeld rapportcijfer uitgesplitst naar coronamaatregelen



Spreiding tevredenheid totale dienstverlening

Rapportcijfer van 1 t/m 10 uitgesplitst naar wel/geen coronamaatregelen



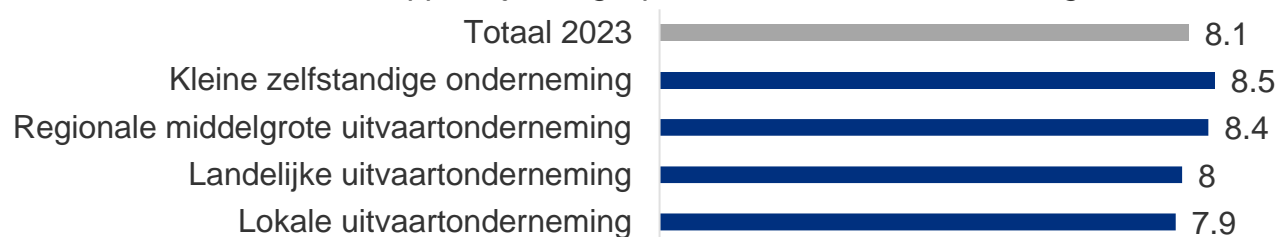
Vraag: Hoe tevreden bent u over de totale dienstverlening van de uitvaart waarbij coronamaatregelen van kracht waren en u betrokken was bij de organisatie? (Uitvaartbetrokkenen: n=129) | Hoe tevreden bent u over de totale dienstverlening van de uitvaart tijdens de coronaperiode waarbij geen coronamaatregelen van kracht waren en u betrokken was bij de organisatie? (Uitvaartbetrokkenen: n=60) | Hoe tevreden bent u over de totale dienstverlening van de uitvaart na maart 2022 waarbij u betrokken was bij de organisatie? (Uitvaartbetrokkenen: n=142)

Significante verschillen tussen de groepen zijn aangegeven met een +/-

De beoordeling van de dienstverlening van verschillende uitvaartondernemingen is nagenoeg gelijk

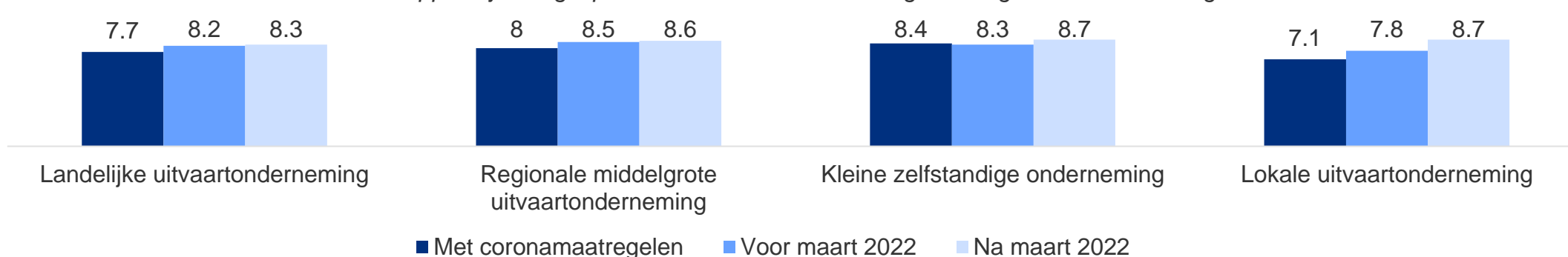
Tevredenheid totale dienstverlening

Gemiddeld rapportcijfer uitgesplitst naar uitvaartonderneming



Tevredenheid totale dienstverlening

Gemiddeld rapportcijfer uitgesplitst naar uitvaartonderneming en wel/geen coronamaatregelen

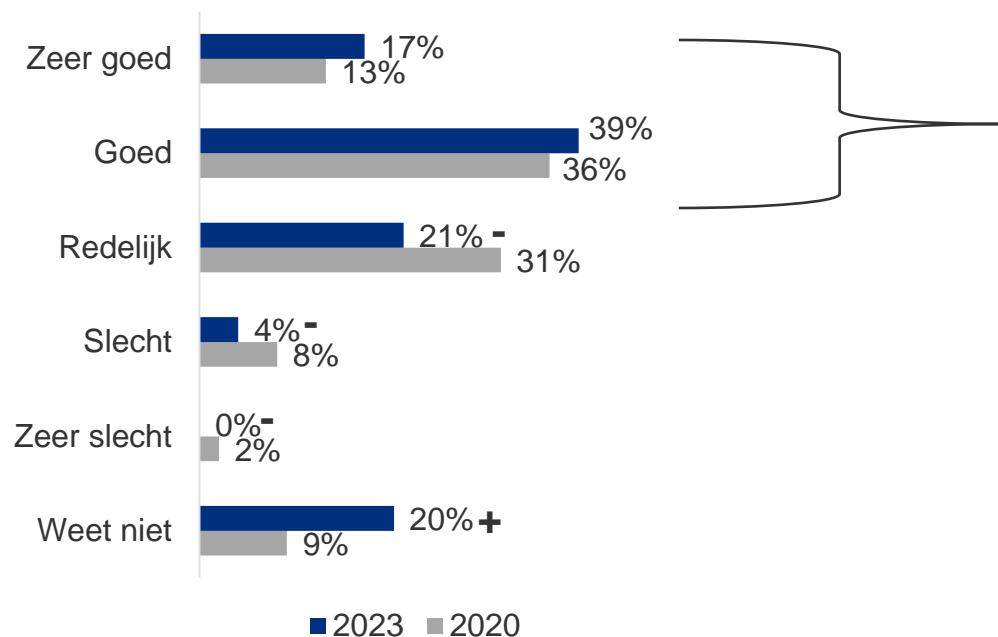


Vraag: Hoe tevreden bent u over de totale dienstverlening van de uitvaart waarbij coronamaatregelen van kracht waren en u betrokken was bij de organisatie? (Uitvaartbetrokkenen: n=129) | Hoe tevreden bent u over de totale dienstverlening van de uitvaart tijdens de coronaperiode waarbij geen coronamaatregelen van kracht waren en u betrokken was bij de organisatie? (Uitvaartbetrokkenen: n=60) | Hoe tevreden bent u over de totale dienstverlening van de uitvaart na maart 2022 waarbij u betrokken was bij de organisatie? (Uitvaartbetrokkenen: n=142)

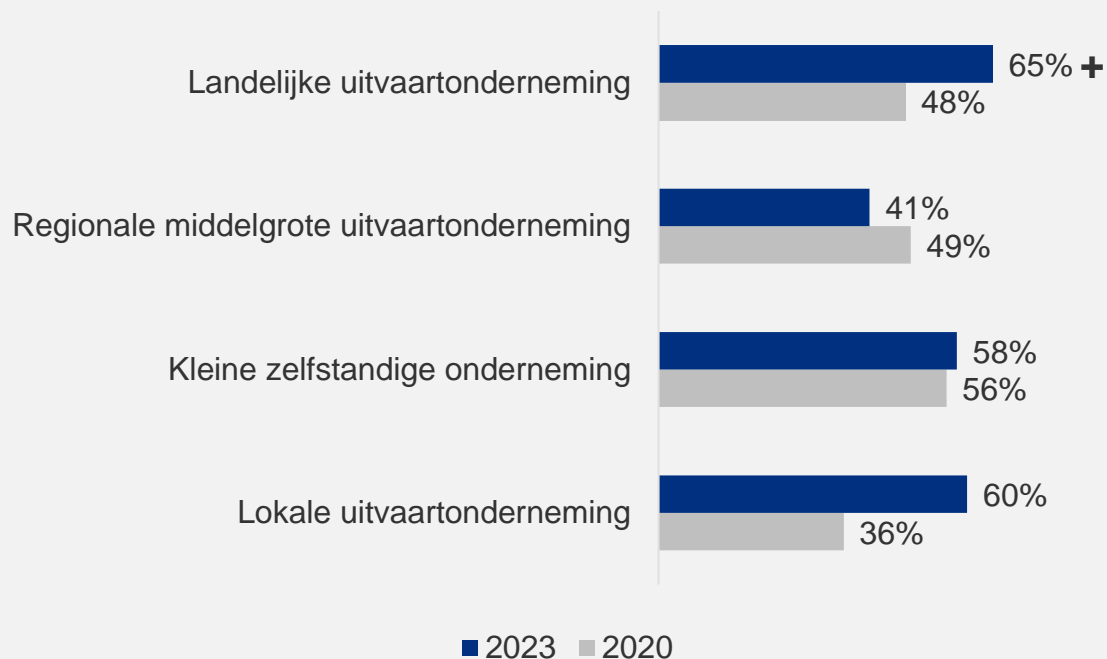
Meerderheid vindt prijs-kwaliteit verhouding uitvaarten goed tot zeer goed

Ten opzichte van 2020 beoordelen minder uitvaartbetrokkenen de prijs-kwaliteit verhouding als (zeer) slecht.

Prijs-kwaliteit verhouding uitvaart



Prijs-kwaliteit verhouding uitvaart (Zeer) goed - Uitgesplitst naar uitvaartonderneming



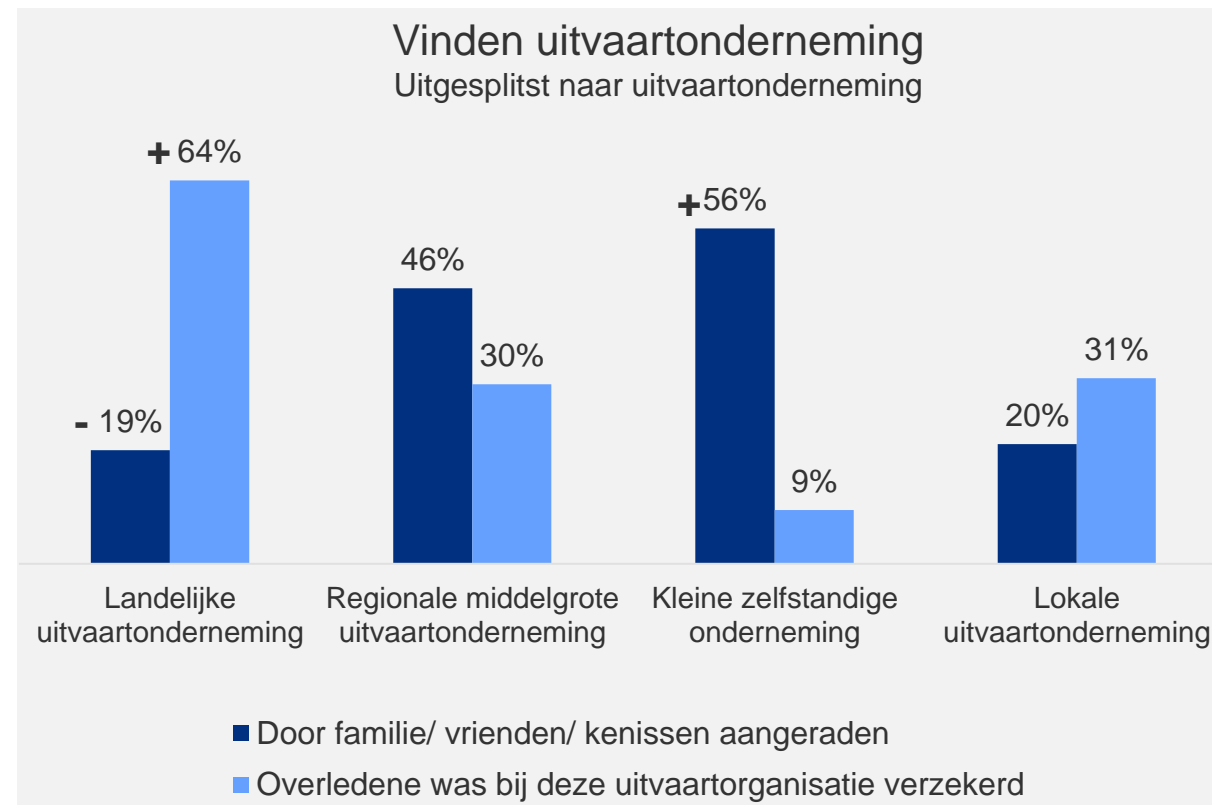
Vraag: Hoe beoordeelt u de prijs-kwaliteit verhouding van de [meest recente] georganiseerde uitvaart? (Uitvaartbetrokkenen 2023: n=300, 2020: n=147)

Significante verschillen ten opzichte van 2020 zijn aangegeven met een +/-

Uitvaartondernemingen vooral gevonden via verzekering of directe omgeving

Landelijke uitvaartondernemingen worden vaker gevonden doordat de overledene bij de organisatie verzekerd is, kleine zelfstandige ondernemingen vooral via familie/vrienden/kennissen.

Vinden uitvaartonderneming



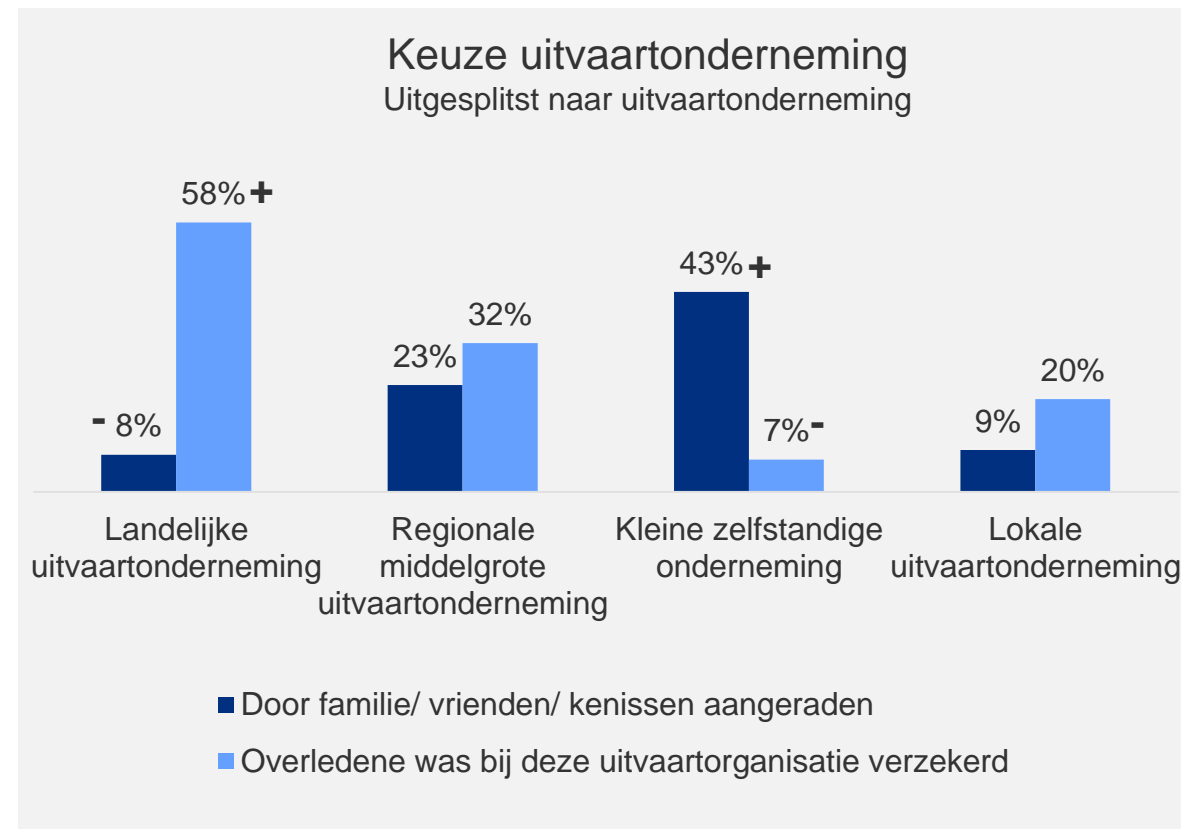
Vraag: Hoe bent u bij deze uitvaartonderneming terecht gekomen? (Uitvaartbetrokkenen: n=300)

Significante verschillen ten opzichte van het gemiddelde zijn aangegeven met een +/-

Keuze uitvaartonderneming tegenwoordig minder vaak gebaseerd op verzekering overledene

De keuze voor de uitvaartonderneming wordt bij landelijke organisaties vaker gebaseerd op de verzekering van de overledene, bij kleine zelfstandige ondernemingen is dit vaker op aanraden van familie/vrienden/kennissen.

Keuze uitvaartonderneming

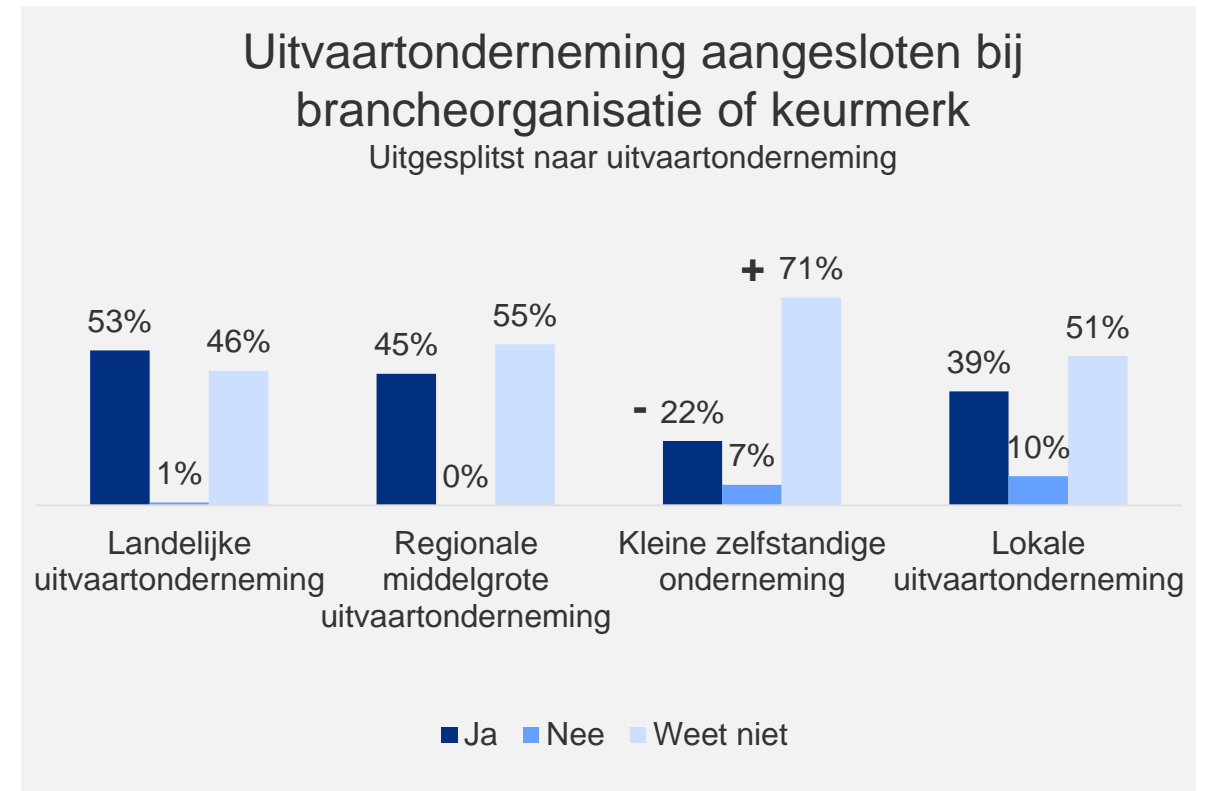
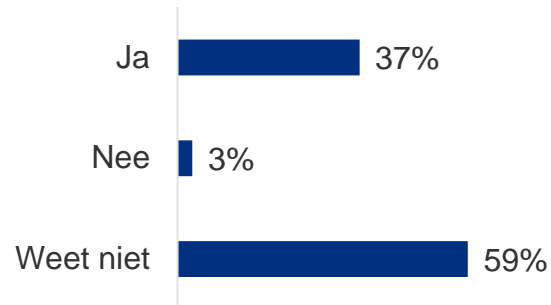


Vraag: Op basis waarvan heeft u deze uitvaartonderneming gekozen? [Meest recente uitvaart] (Uitvaartbetrokkenen 2023: n=300, 2020: n=367)

Significante verschillen ten opzichte van 2020 en ten opzichte van het gemiddelde zijn aangegeven met een +/-

Bijna 6 op de 10 uitvaartbetrokkenen weet niet of de gebruikte uitvaartonderneming aangesloten is bij een keurmerk of brancheorganisatie

Uitvaartonderneming aangesloten bij brancheorganisatie of keurmerk

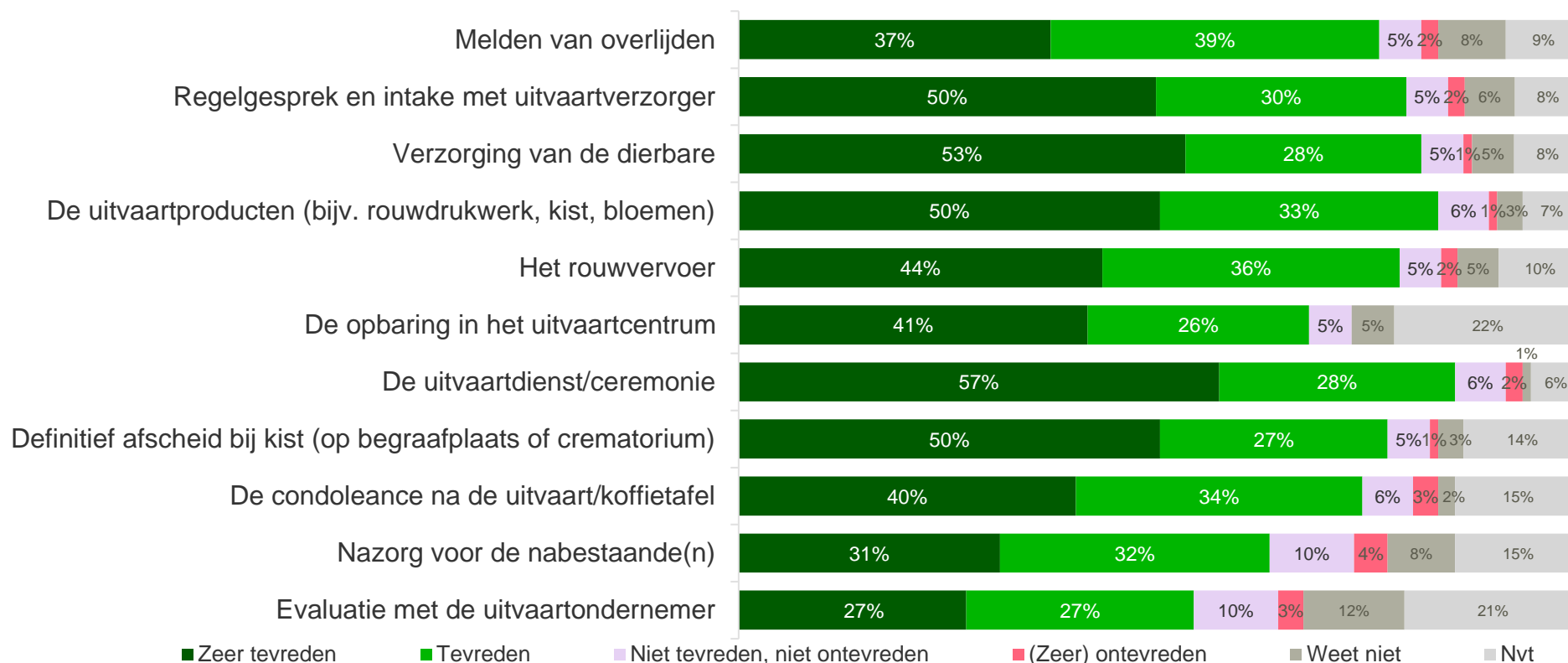


Vraag: Was de uitvaartonderneming/ondernemer aangesloten bij een brancheorganisatie of keurmerk? [Meest recente uitvaart] (Uitvaartbetrokkenen: n=300)

Significante verschillen ten opzichte van het gemiddelde zijn aangegeven met een +/-

Slechts enkele uitvaartbetrokkenen ontevreden over de dienstverlening van de verschillende onderdelen van een uitvaart

Tevredenheid verschillende onderdelen dienstverlening organisatie uitvaart

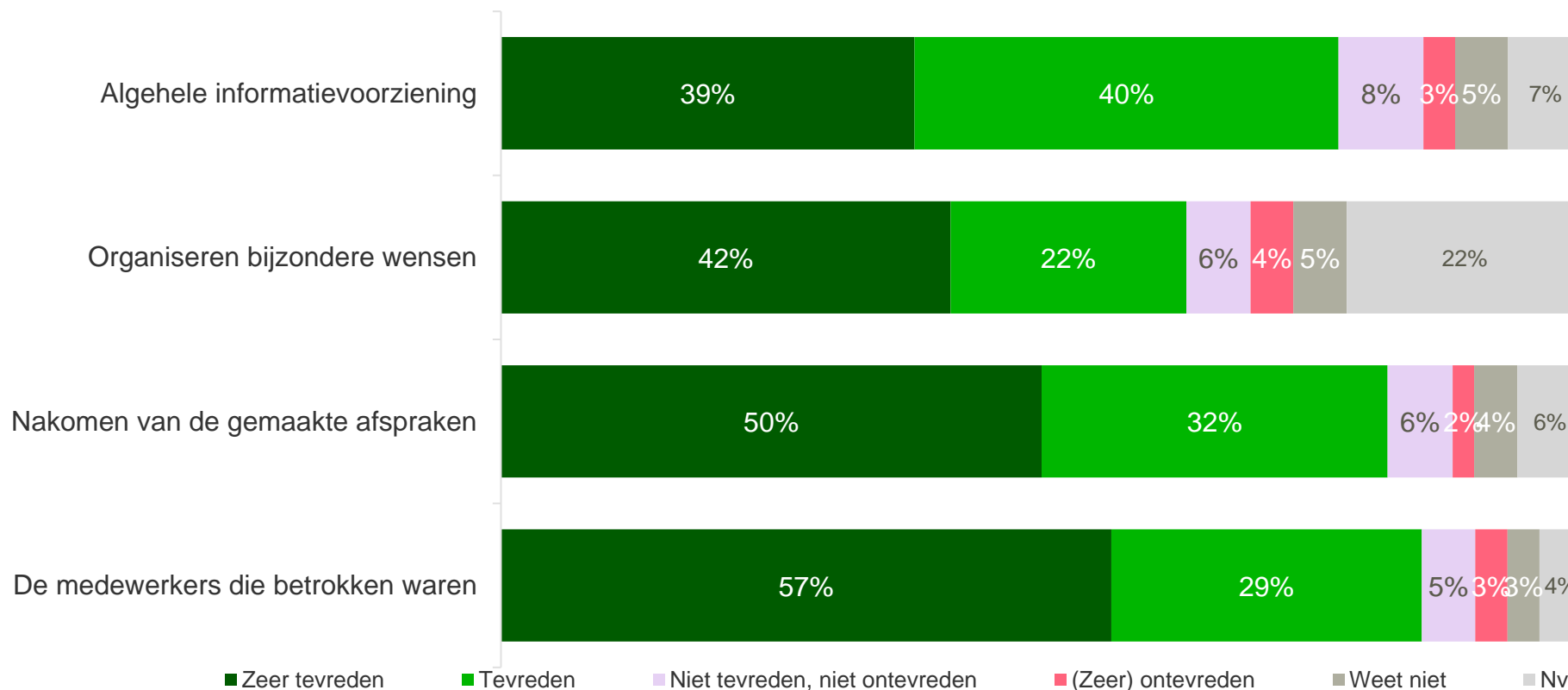


Vraag: Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken [Meest recente uitvaart] (Uitvaart georganiseerd: n= 300)

Zie de bijlage voor verschillen met 2020, resultaten en toelichting per onderdeel.

Slechts enkele uitvaartbetrokkenen (zeer) ontevreden over algemene dienstverlening

Tevredenheid dienstverlening organisatie uitvaart algemeen



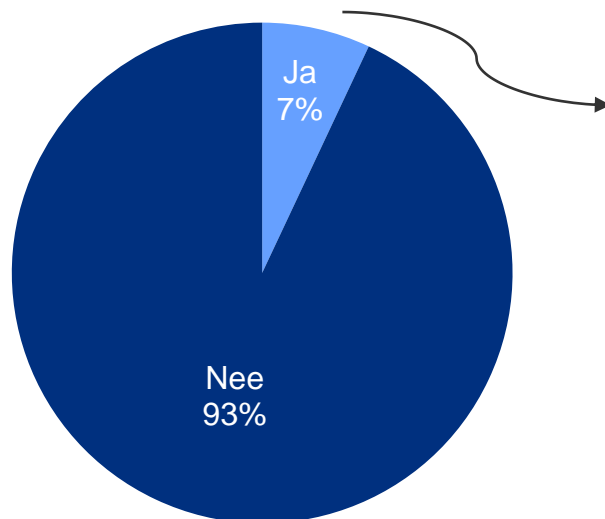
Vraag: Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. [Meest recente uitvaart] (Uitvaart georganiseerd: n= 303)

Zie de bijlage voor verschillen met 2020, resultaten en toelichting per onderdeel.

7% van de uitvaartbetrokkenen heeft problemen ondervonden bij een andere uitvaart

Probleem meegemaakt

Andere uitvaart dan meest recente uitvaart



Soort probleem

Uitgedrukt in aantallen



Toelichting

1. "Dit was een periode van Corona, dus afwijkend van een gebruikelijke kerkelijke uitvaart."
2. "Drukwerk niet in orde"; "Veel te hoge kosten die men in rekening wilde brengen bij de verzorging van de rouwkaart."
3. "Verre kennissen waren er eerder en mochten ook gewoon naar binnen en kijken."
4. "De nabestaanden wilden de kist in de kerk open maar dat wilde de uitvaartverzorgende niet."; "Er ging van alles mis, toespraken."; "Het graf moest nog gegraven worden toen we met de kist richting graf zouden lopen."; "Muziek werd op verkeerde tijdstip tijdens toespraak ingezet."
5. "Bij uitvaarten van beide ouders niet opgediend drinken en eten wel in rekening gebracht, ondanks melding dat het niet weer zou gebeuren."
6. Geen toelichting
7. "Open of gesloten kist, uitvaart met sprekers in de kerk of sprekers op begraafplaats."

Vraag: Heeft u de afgelopen drie jaar wel eens bij een andere uitvaart dan uw meest recente uitvaart een probleem meegemaakt? (Uitvaartbetrokkenen: n=300) | Kunt u aangeven waar dat probleem over ging? (n=19)

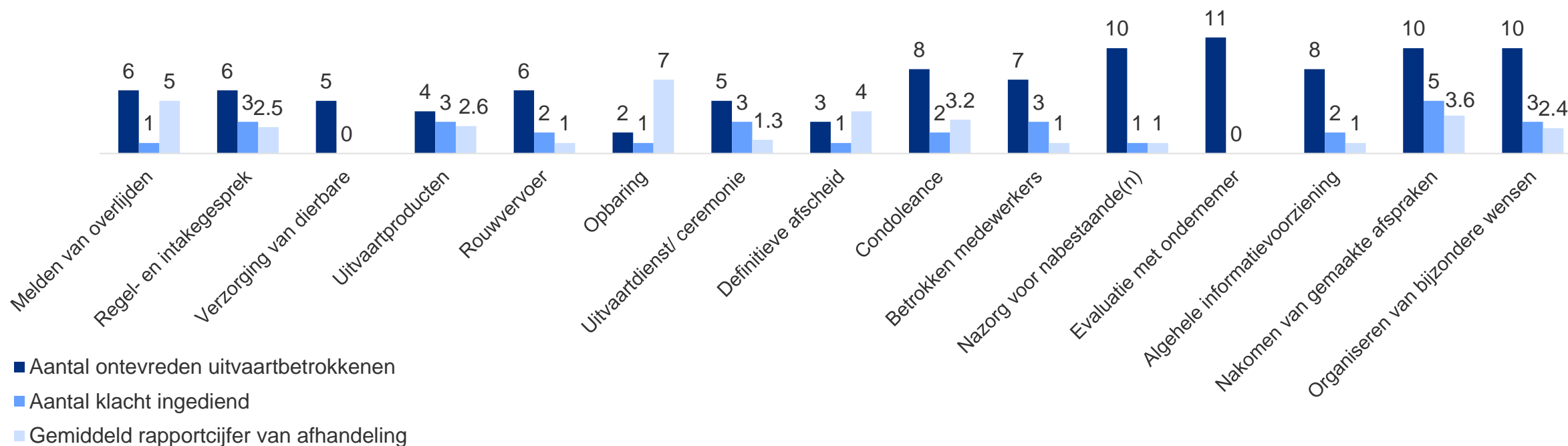
3. Resultaten Klachten



Uitvaartbetrokkenen vaak ontevreden over afhandeling klacht

Klachten

Aantal ontevreden uitvaartbetrokkenen, aantal ingediende klachten en het rapportcijfer voor de afhandeling van de klacht

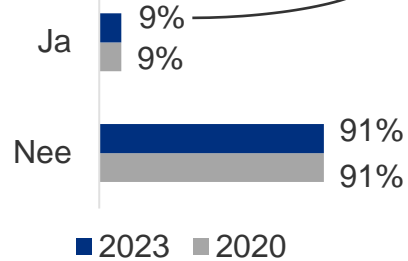


Vraag: Hieronder staan een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken? (Uitvaartbetrokkenen: n=300) | Heeft u een klacht ingediend? Zo ja, bij wie? | Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over het indienen en afhandelen van deze klacht? | [Meest recente uitvaart]

Zie de bijlage voor resultaten en toelichting per klacht.

Nog altijd weinig bekendheid klachteninstituut Uitvaartwezen/de Ombudsman

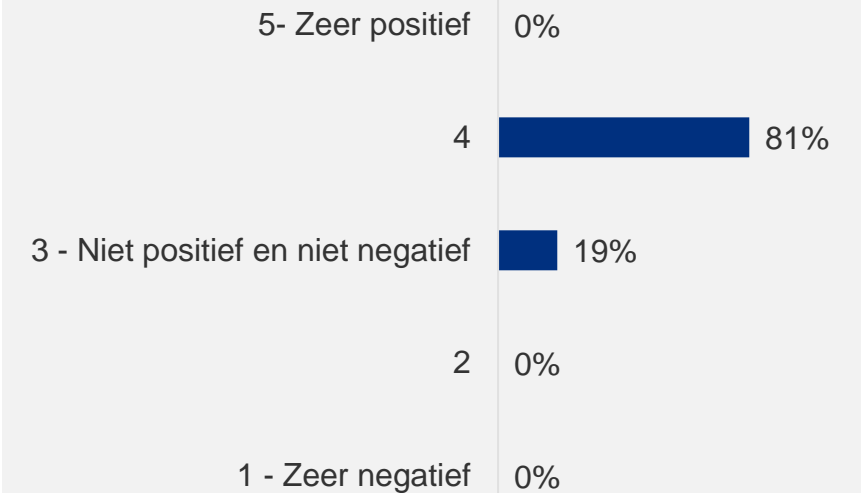
Bekend met klachteninstituut Uitvaartwezen/de Ombudsman



Gebruik gemaakt klachteninstituut Uitvaartwezen/de Ombudsman



Beoordeling klachteninstituut Uitvaartwezen/de Ombudsman



Vraag: Bent u bekend met het Klachteninstituut Uitvaartwezen/ de Ombudsman Uitvaartwezen? (Uitvaartbetrokkenen: n=300) | Heeft u weleens gebruik gemaakt van het klachteninstituut Uitvaartwezen/de Ombudsman uitvaartwezen? (n=26) | Hoe heeft u het werk van het Klachteninstituut Uitvaartwezen/de Ombudsman Uitvaartwezen ervaren? (n=3)

4. Bijlage



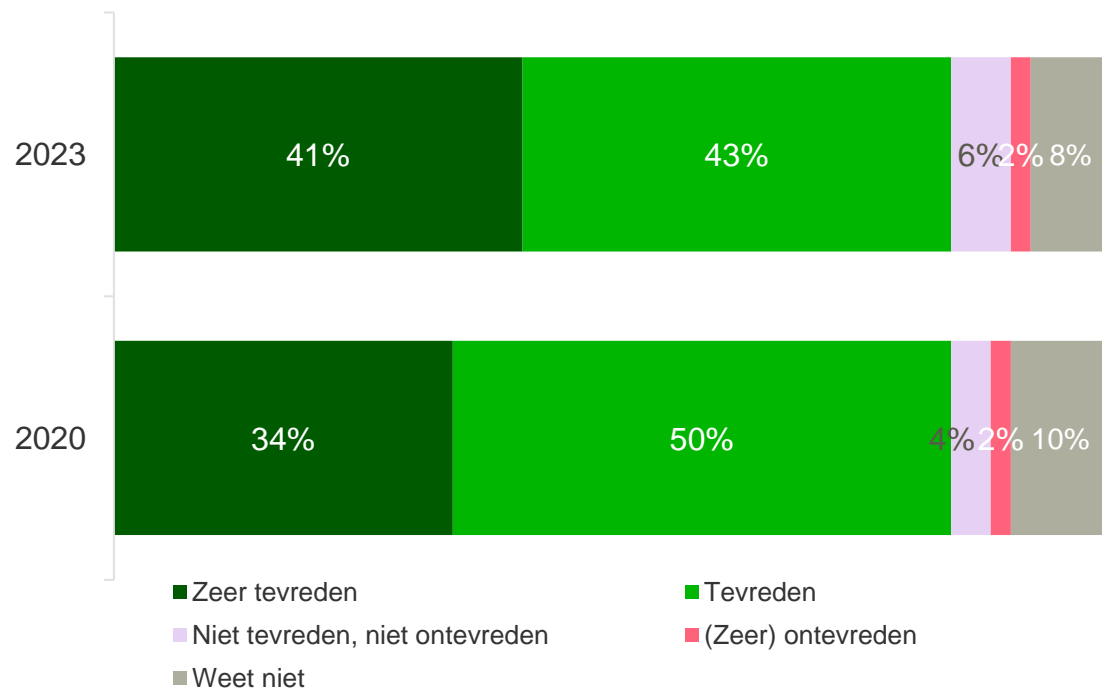
A close-up photograph of several hands working together to assemble a wooden puzzle. The puzzle pieces are light-colored wood and are being fitted together. The background is bright and out of focus, suggesting an indoor setting with natural light. The text is overlaid on the left side of the image.

Resultaten

Georganiseerde uitvaart:
Tevredenheid per onderdeel

Ruim 8 op de 10 (zeer) tevreden over het *melden van overlijden*

Melden overlijden



- 2% is (zeer) ontevreden over het melden van overlijden.
- Geen significante verschillen t.o.v. 2020.

Open antwoorden toelichting ontevredenheid

“Er werd nauwelijks empathie getoond, het was een gehaast gesprek.”

“Overlijden aangenomen door een meldkamer die buiten kantooruren de telefoon waarneemt. Deze medewerker was erg onervaren.”

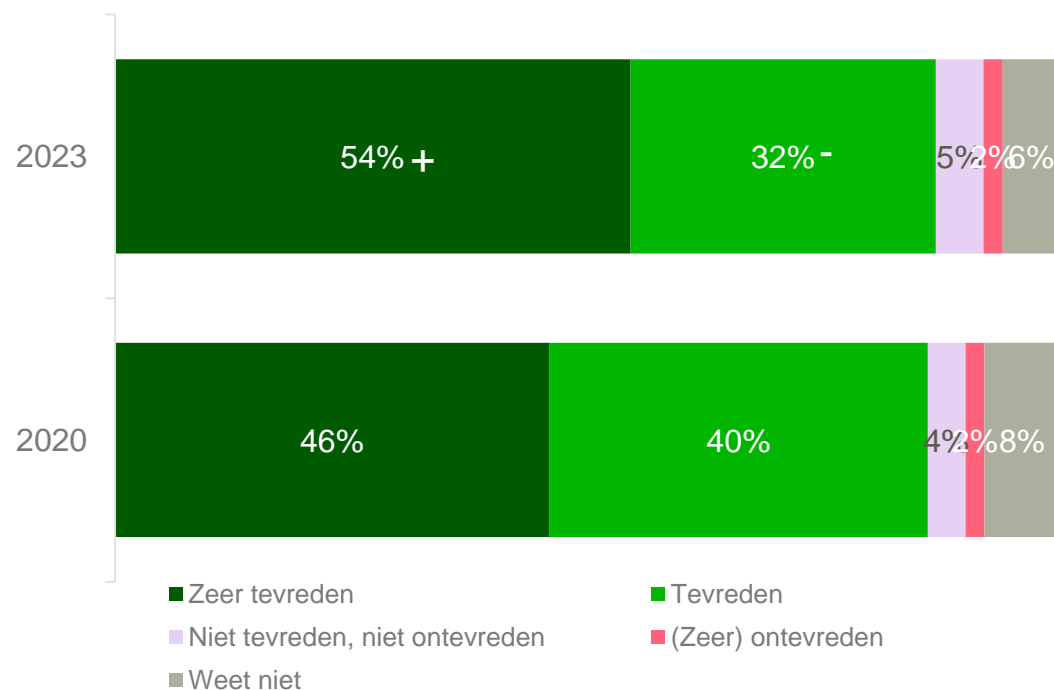
“Slecht bereikbaar”

Vraag: Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. [Meest recente uitvaart] (Betrokken bij organisatie uitvaart en onderdeel 2023: n= 275, 2020: n=367)

Significante verschillen ten opzichte van 2020 zijn aangegeven met een +/-

Bijna 9 op de 10 (zeer) tevreden over het *regelgesprek en intake met de uitvaartverzorger*

Regelgesprek en intake met de uitvaartverzorger



- 2% is (zeer) ontevreden over het regelgesprek en intake met de uitvaartverzorger.
- Aantal zeer tevreden uitvaartbetrokkenen gestegen, totaal (zeer) tevreden gelijk t.o.v. 2020.

Open antwoorden toelichting ontevredenheid

“We hadden een zware nacht achter de rug met overlijden in het ziekenhuis, dus de hele familie had niet geslapen die nacht en de uitvaarverzorger kon pas die dag na het avondeten langskomen waardoor iedereen zeer uitgeput was.”

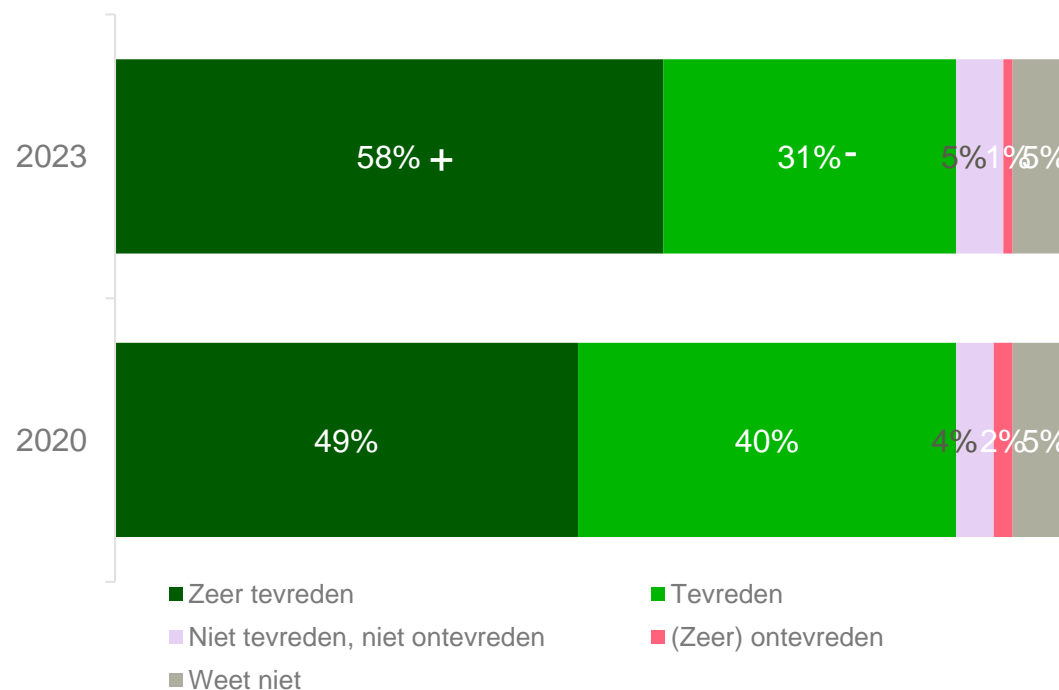
“We kregen een naam door van een vrouwelijke uitvaartbegeleider die zou komen. Bij aankomst bleek zij niet te kunnen en werden we weer met een andere persoon geconfronteerd. Die vrouw was overal onzeker over, moest bijna bij elke vraag van ons bellen met iemand anders.”

Vraag: Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. [Meest recente uitvaart] (Betrokken bij organisatie uitvaart en onderdeel 2023: n= 279, 2020: n=367)

Significante verschillen ten opzichte van 2020 zijn aangegeven met een +/-

Bijna 9 op de 10 (zeer) tevreden over de verzorging van de dierbare

Verzorging van de dierbare



- 1% is (zeer) ontevreden over de verzorging van de dierbare.
- Aantal zeer tevreden uitvaartbetrokkenen gestegen, totaal (zeer) tevreden gelijk t.o.v. 2020.

Open antwoorden toelichting ontevredenheid

“Ik was niet ontevreden maar ook niet erg onder de indruk van de zorg.”

“De verzorging hebben we als familie gedaan. De laatste handelingen deed de uitvaart verzorger. Desondanks werd het volledige vaste bedrag in rekening gebracht.”

“Gingen niet respectvol om met overledene.”

“Geen sprake van gezichtsmake-up etc.”

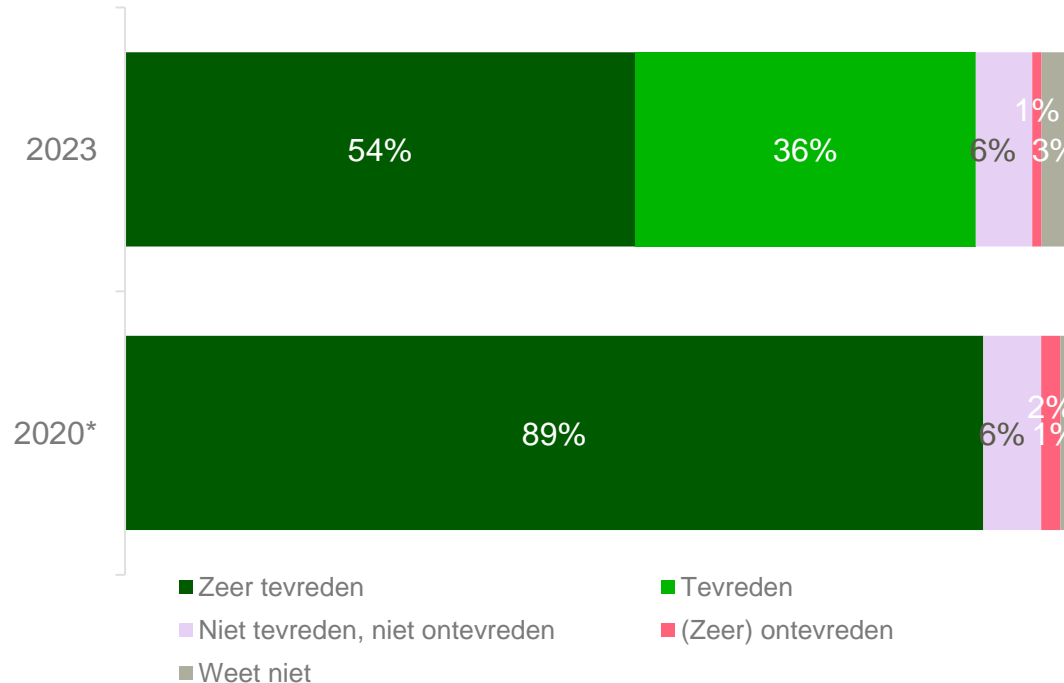
Vraag: Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. [Meest recente uitvaart] (Betrokken bij organisatie uitvaart en onderdeel 2023: n= 280, 2020: n=367). Indien niet tevreden of (zeer) ontevreden: toelichting met open antwoord.

Significante verschillen ten opzichte van 2020 zijn aangegeven met een +/-

9 op de 10 (zeer) tevreden over de uitvaartproducten

De uitvaartproducten (bijv. rouwdrukwerk, kist, bloemen)

- 1% is (zeer) ontevreden over de uitvaartproducten.



Open antwoorden toelichting ontevredenheid

“De rouwkaarten kwamen in veel gevallen te laat.”

“Drukwerk was onnodig duur, de postzegels werden uitgeteld waarbij kennisgevingen werden vergeten.”

“Op de proefdruk van de kaart stond tot 2x aan toe niet de juiste naam, terwijl deze uitdrukkelijk goed was gespeld bij de intake.”

“Duur”

“Te standaard”

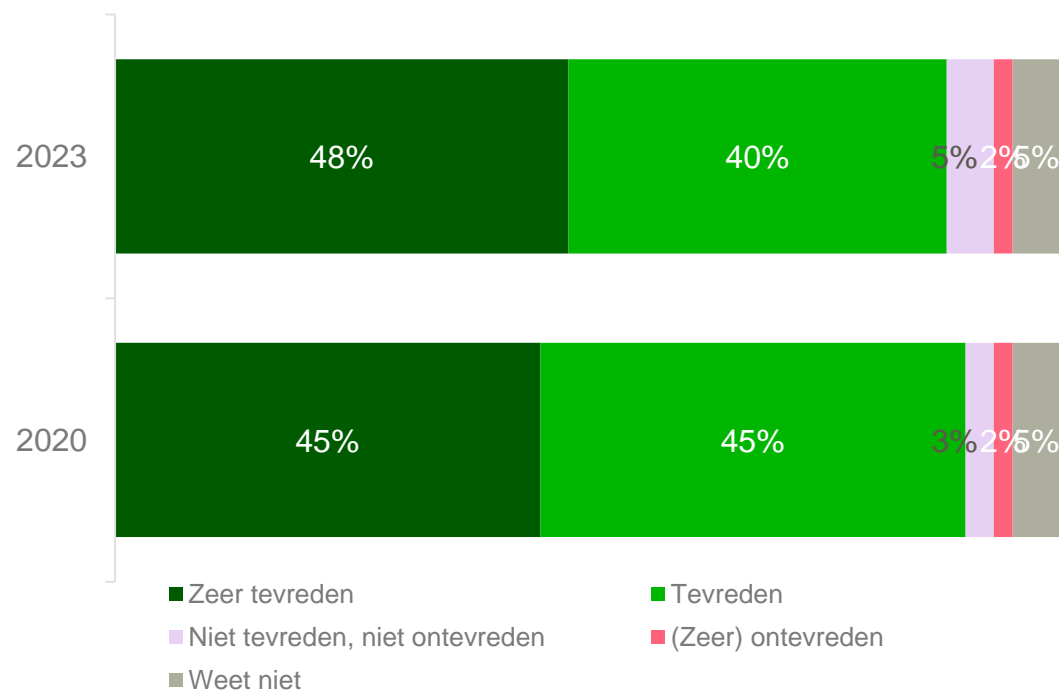
“Voornamelijk de dure producten werden aanbevolen.”

Vraag: Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. [Meest recente uitvaart] (Betrokken bij organisatie uitvaart en onderdeel 2023: n= 282, 2020: n=367). Indien niet tevreden of (zeer) ontevreden: toelichting met open antwoord. *2020: zeer tevreden en tevreden antwoorden niet gesplitst

Significante verschillen ten opzichte van 2020 zijn aangegeven met een +/-

Bijna 9 op de 10 (zeer) tevreden over *het rouwvervoer*

Het rouwvervoer



- 2% is (zeer) ontevreden over het rouwvervoer.
- Geen verschillen t.o.v. 2020.

Open antwoorden toelichting ontevredenheid

“We hadden graag rondgereden via een bepaalde route.”

“Niet prettig om te zien dat overledenen in een bus worden gestapeld.”

“Ik had graag meegereden in de auto van het rouwvervoer, ondanks dat er corona heerste.”

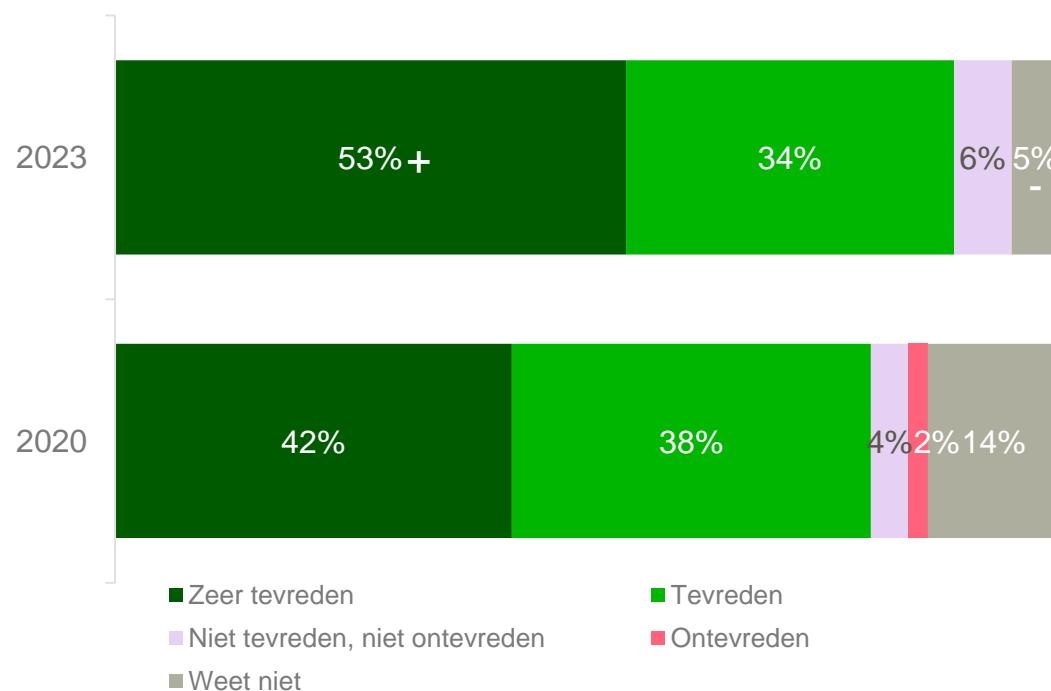
“Ze waren de kist vergeten mee te nemen.”

Vraag: Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. [Meest recente uitvaart] (Betrokken bij organisatie uitvaart en onderdeel 2023: n= 273, 2020: n=367). Indien niet tevreden of (zeer) ontevreden: toelichting met open antwoord.

Significante verschillen ten opzichte van 2020 zijn aangegeven met een +/-

Bijna 9 op de 10 (zeer) tevreden over de opbaring in het uitvaartcentrum

De opbaring in het uitvaartcentrum



- Niemand is (zeer) ontevreden over de opbaring in het uitvaartcentrum.
- Aantal (zeer) tevreden uitvaartbetrokkenen toegenomen t.o.v. 2020.

Open antwoorden toelichting ontevredenheid

“Geen mooie ruime plek.”

“Ik houd niet van die ruimtes in zo’n centrum.”

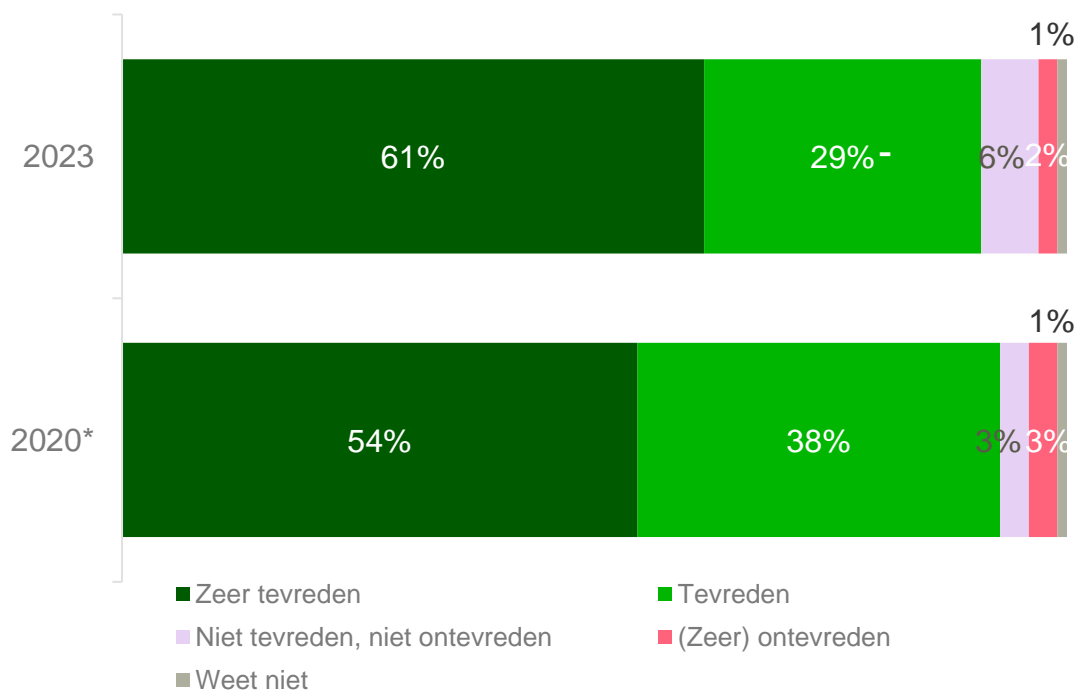
“Kleine ruimte”

Vraag: Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. [Meest recente uitvaart] (Betrokken bij organisatie uitvaart en onderdeel 2023: n= 236, 2020: n=367). Indien niet tevreden of (zeer) ontevreden: toelichting met open antwoord.

Significante verschillen ten opzichte van 2020 zijn aangegeven met een +/-

9 op de 10 (zeer) tevreden over de uitvaartdienst/ceremonie

De uitvaartdienst/ceremonie



- 2% is (zeer) ontevreden over de uitvaartdienst/ceremonie.
- Aantal (zeer) tevreden uitvaartbetrokkenen gelijk t.o.v. 2020.

Open antwoorden toelichting ontevredenheid

“Afgeraffeld om weer aan een volgende te beginnen.”

“Beperkt aantal bezoekers”

“Ik en mijn gezin zijn compleet genegeerd tijdens de ceremonie. Het was een one man show van de ceremonie meester.”

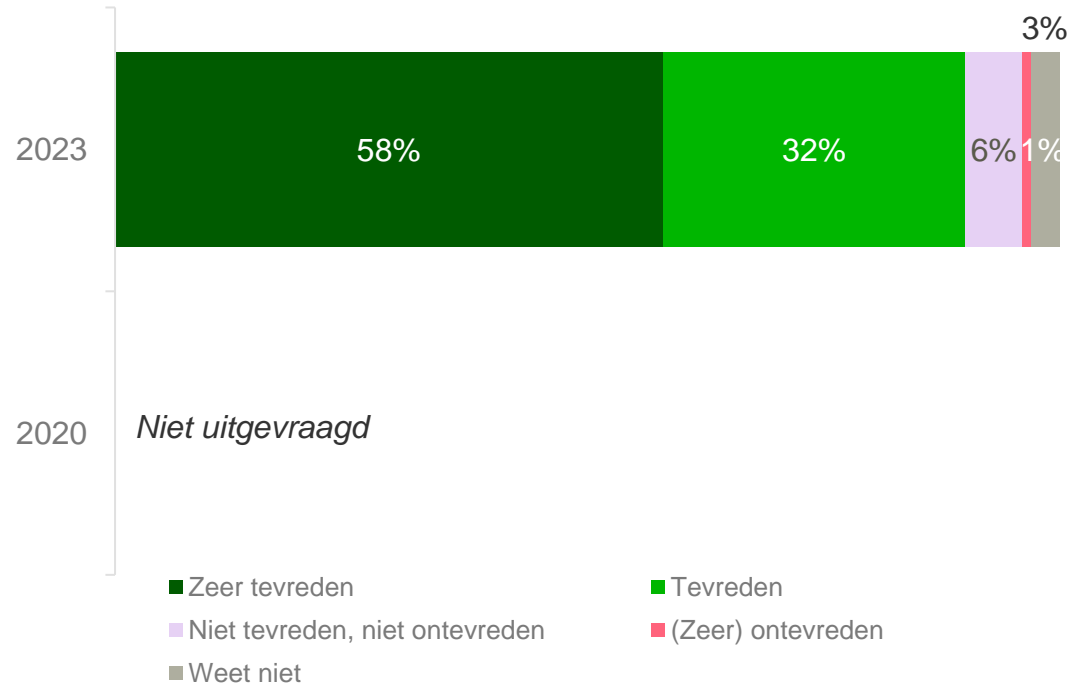
“Van tevoren aangegeven dat we alleen muziek en foto’s wilden (volgens wens van de overledene). Uitvaartverzorger heeft toen op eigen houtje bedacht om een heel lang gedicht voor te dragen, waar wij niets vanaf wisten.”

Vraag: Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. [Meest recente uitvaart] (Betrokken bij organisatie uitvaart en onderdeel 2023: n= 285, 2020: n=367). Indien niet tevreden of (zeer) ontevreden: toelichting met open antwoord. *In 2020 gevraagd naar 'de afscheidsdienst/uitvaart'.

Significante verschillen ten opzichte van 2020 zijn aangegeven met een +/-

9 op de 10 (zeer) tevreden over *het definitieve afscheid bij de kist*

Definitief afscheid bij de kist (op de begraafplaats of crematorium)



- 1% is (zeer) ontevreden over het definitieve afscheid bij de kist.

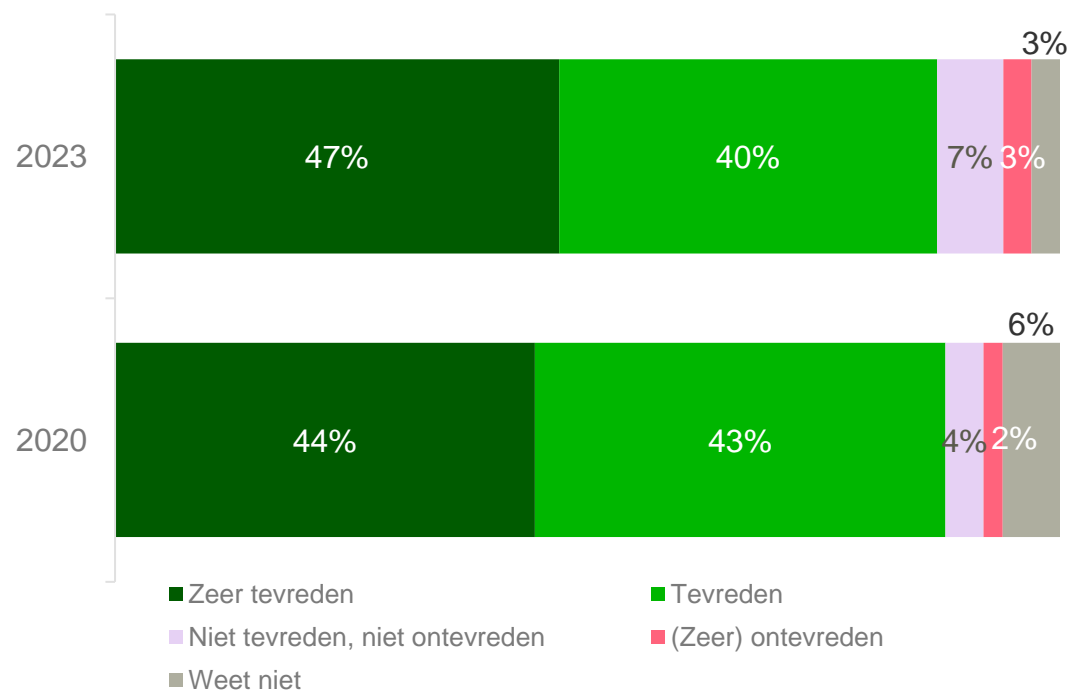
Open antwoorden toelichting ontevredenheid

Geen toelichtingen

Vraag: Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. [Meest recente uitvaart] (Betrokken bij organisatie uitvaart en onderdeel 2023: n= 261). Indien niet tevreden of (zeer) ontevreden: toelichting met open antwoord.

Bijna 9 op de 10 (zeer) tevreden over de condoleance na de uitvaart/koffietafel

De condoleance na de uitvaart/koffietafel



- 3% is (zeer) ontevreden over de condoleance na de uitvaart/koffietafel.
- Geen verschillen ten opzichte van 2020.

Open antwoorden toelichting ontevredenheid

“Weinig keus”

“Kleine benauwde ruimte”

“Konden geen broodjes voor mensen met een dieet aanleveren en we werden weggekeken.”

“Organisatie was rommelig”

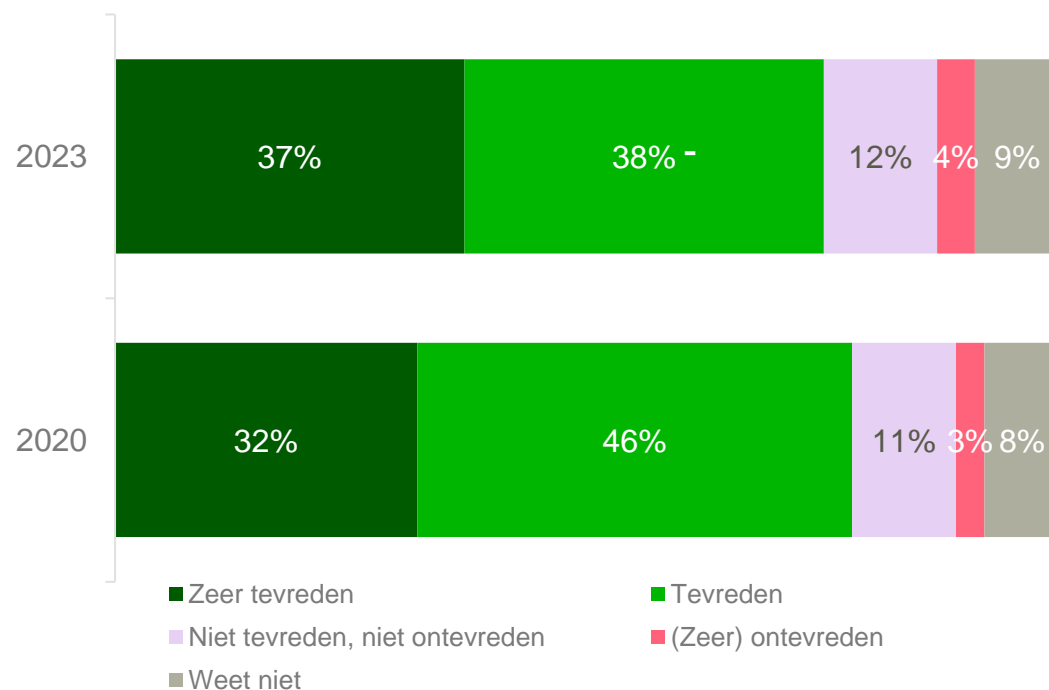
“Veel te hoge prijs voor zelf meegenomen gebak, terwijl het alleen op een bord werd gepleurd.”

Vraag: Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. [Meest recente uitvaart] (Betrokken bij organisatie uitvaart en onderdeel 2023: n= 257, 2020: n=367). Indien niet tevreden of (zeer) ontevreden: toelichting met open antwoord.

Significante verschillen ten opzichte van 2020 zijn aangegeven met een +/-

Driekwart (zeer) tevreden over de nazorg voor de nabestaande(n)

Nazorg voor de nabestaande(n)



- 4% is (zeer) ontevreden over de nazorg voor de nabestaande(n).
- Aantal tevreden uitvaartbetrokkenen is afgenomen sinds 2020, aandeel (zeer) tevreden is gelijk gebleven.

Open antwoorden toelichting ontevredenheid

“In mijn beleving was er geen nazorg.”

“Weinig van gemerkt”

“We hebben geen nazorg gehad of gezien. Is dit mogelijk? Wij weten daar niets van.”

“Geen reactie van verzorgingscentrum. Door Dela wel goed.”

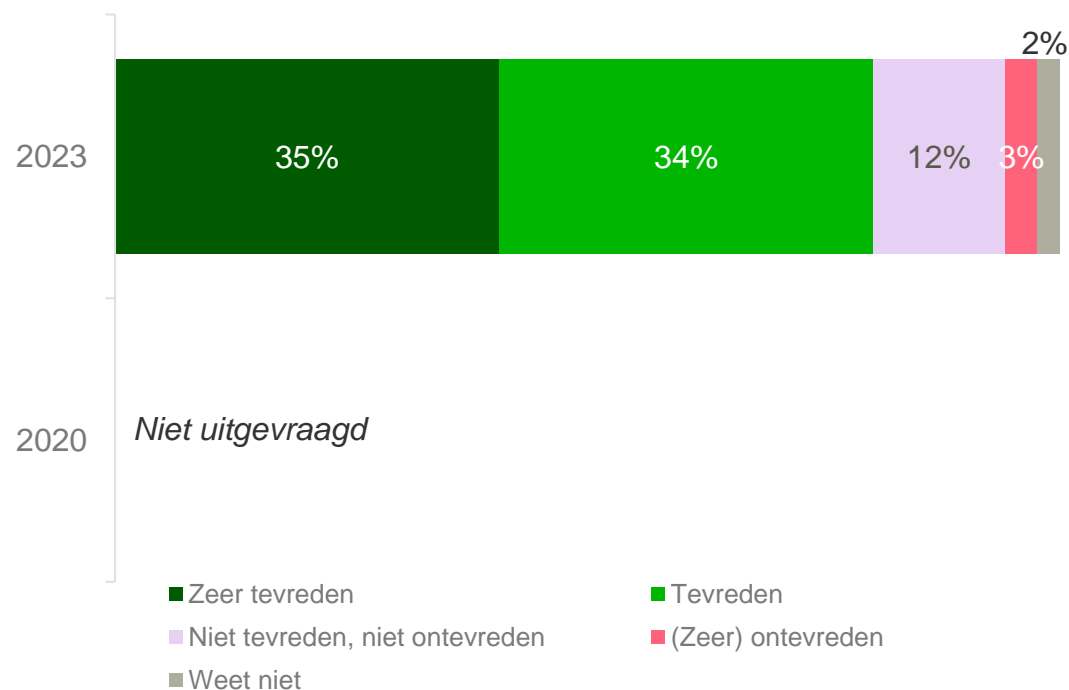
“Na de uitvaart niets meer gehoord.”

Vraag: Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. [Meest recente uitvaart] (Betrokken bij organisatie uitvaart en onderdeel 2023: n= 257, 2020: n=367). Indien niet tevreden of (zeer) ontevreden: toelichting met open antwoord.

Significante verschillen ten opzichte van 2020 zijn aangegeven met een +/-

Bijna 7 op de 10 (zeer) tevreden over de evaluatie met de uitvaartondernemer

Evaluatie met de uitvaartondernemer



- 3% van de uitvaartbetrokkenen is (zeer) ontevreden over de evaluatie met de uitvaartondernemer.

Open antwoorden toelichting ontevredenheid

“Heeft niet plaatsgevonden”

“Heeft zeer kort plaatsgevonden”

“Niets gehoord”

“Onpersoonlijk”

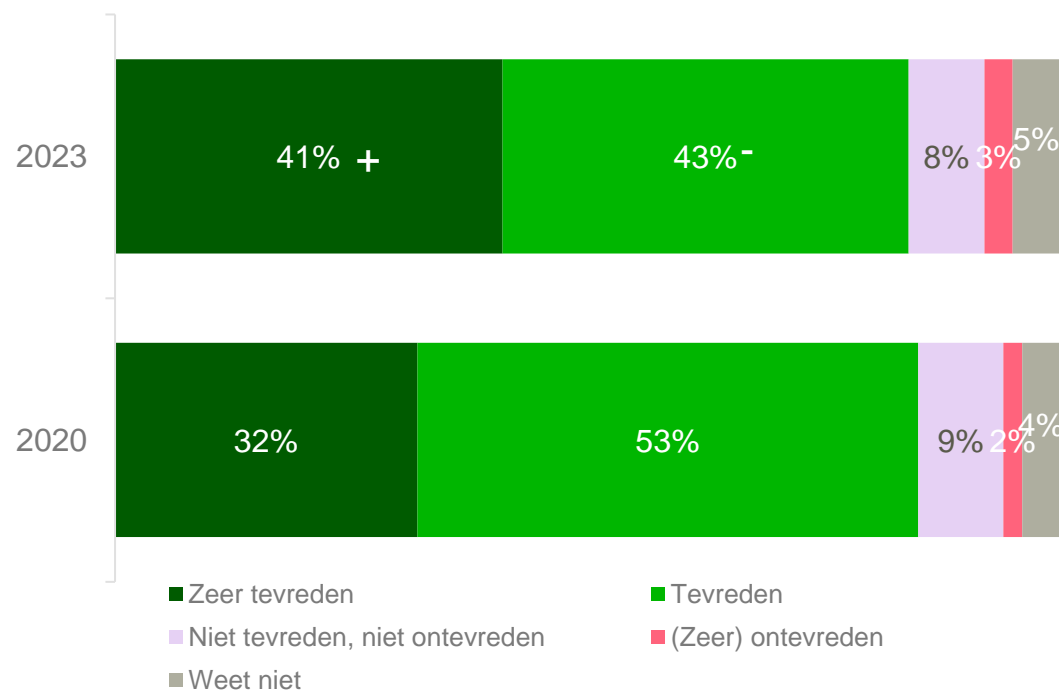
“Weinig contact na de begrafenis”

Vraag: Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. [Meest recente uitvaart] (Betrokken bij organisatie uitvaart en onderdeel 2023: n= 240). Indien niet tevreden of (zeer) ontevreden: toelichting met open antwoord.

Significante verschillen ten opzichte van 2020 zijn aangegeven met een +/-

Ruim 8 op de 10 (zeer) tevreden over de algemene informatievoorziening

Algehele informatievoorziening



- 3% van uitvaartbetrokkenen is (zeer) ontevreden over de algemene informatievoorziening.
- Aantal zeer tevreden uitvaartbetrokkenen zijn toegenomen sinds 2020.

Open antwoorden toelichting ontevredenheid

“Ons aanspreekpunt had geen idee waar hij het over had.”

“Die man was alleen met zichzelf bezig was mijn ervaring.”

“Druk op de begraafplaats, niet zo goed aangegeven allemaal.”

“Informatie van minister de Jong was treurig...”

“Financiële zaken waren onduidelijk”

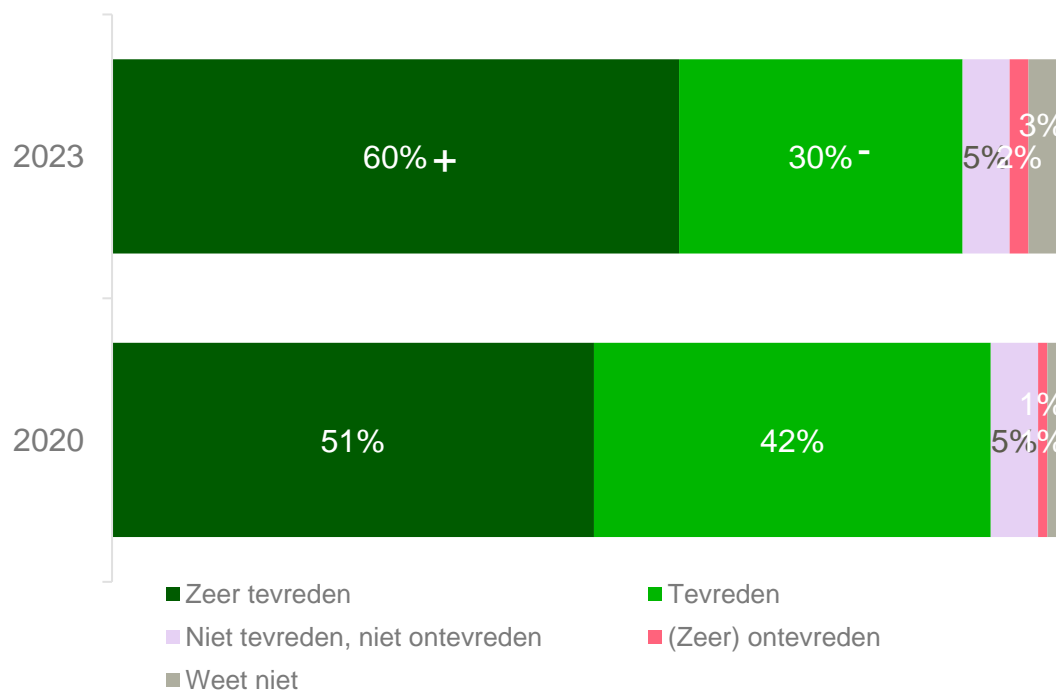
“Hij stuurde halve informatie op, zoals beschikbaarheid tijden.”

Vraag: Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. [Meest recente uitvaart] (Betrokken bij organisatie uitvaart en onderdeel 2023: n= 283, 2020: n=367). Indien niet tevreden of (zeer) ontevreden: toelichting met open antwoord.

Significante verschillen ten opzichte van 2020 zijn aangegeven met een +/-

9 op de 10 (zeer) tevreden over de medewerkers die betrokken waren

Medewerkers die betrokken waren



- 2% van de uitvaartbetrokkenen is (zeer) ontevreden over de medewerkers die betrokken waren.
- Aantal zeer tevreden uitvaartbetrokkenen is toegenomen sinds 2020.

Open antwoorden toelichting ontevredenheid

“De man die na het overlijden de intake deed had geen idee waar hij het over had, wat er wel/niet kon en waarop er wél recht was met de afgesloten polis.”

“De medewerker was gehaast en zakelijk.”

“Deden hun werk maar ook niet meer dan dat.”

“Niet echt betrokken (lopende band werk).”

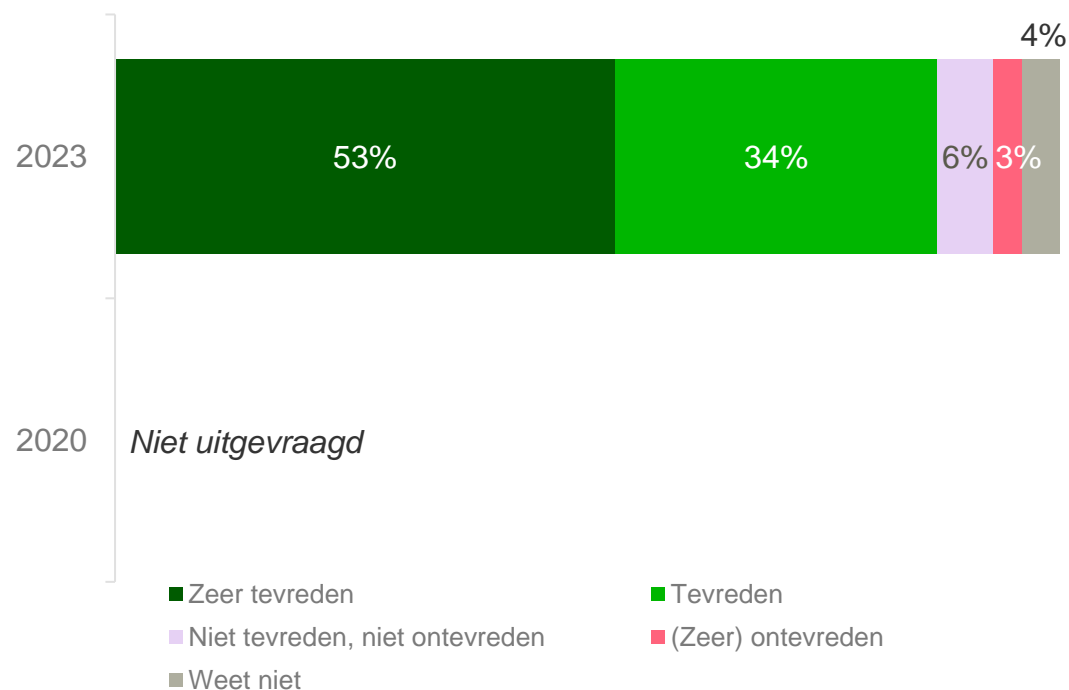
“Meneer wat doet u hier werd er gevraagd op de gang. Beetje aparte vraag op de uitvaart van je vader.”

Vraag: Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. [Meest recente uitvaart] (Betrokken bij organisatie uitvaart en onderdeel 2023: n= 290, 2020: n=367). Indien niet tevreden of (zeer) ontevreden: toelichting met open antwoord.

Significante verschillen ten opzichte van 2020 zijn aangegeven met een +/-

Bijna 9 op de 10 (zeer) tevreden over *het nakomen van de gemaakte afspraken*

Nakomen van de gemaakte afspraken



- 3% van de uitvaartbetrokkenen is (zeer) ontevreden over het nakomen van de gemaakte afspraken.

Open antwoorden toelichting ontevredenheid

“De afspraak was niet opbaren wat wel gedaan is.”

“Er zat een prijs verschil in van 2500 t.o.v. de offerte en de rekening.”

“Het was erg beperkt, hebben veel betaald al die jaren en uiteindelijk weinig waar voor ons geld.”

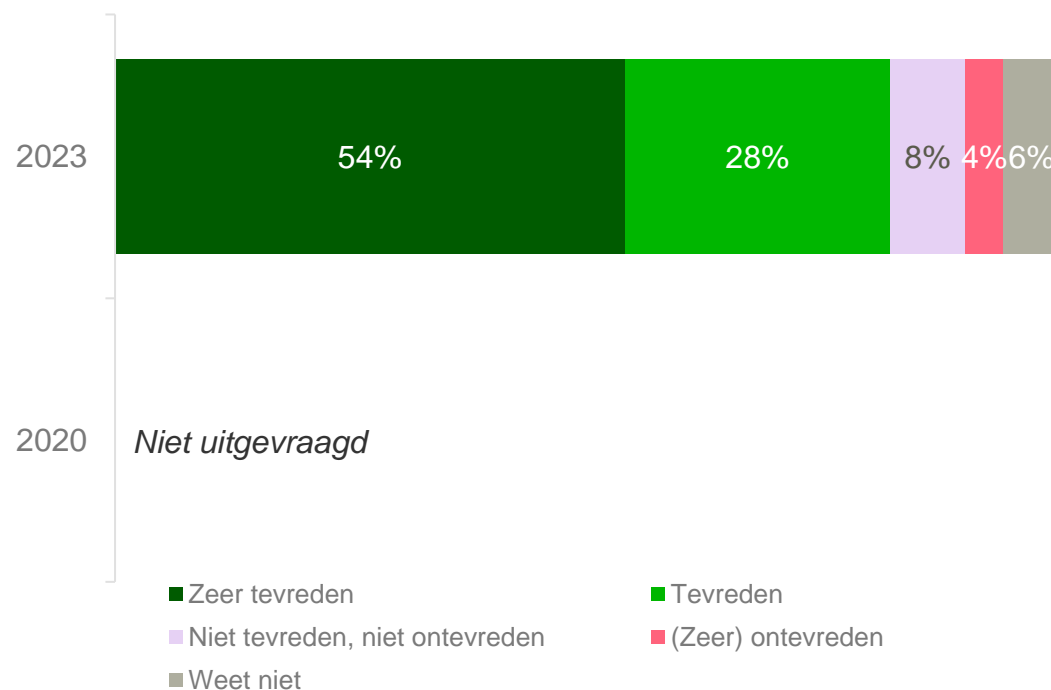
“Er ging het een en ander anders dan we gewenst en aangegeven hadden.”

Vraag: Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. [Meest recente uitvaart] (Betrokken bij organisatie uitvaart en onderdeel 2023: n= 286). Indien niet tevreden of (zeer) ontevreden: toelichting met open antwoord.

Significante verschillen ten opzichte van 2020 zijn aangegeven met een +/-

Ruim 8 op de 10 (zeer) tevreden over *het organiseren van bijzondere wensen*

Organiseren bijzondere wensen



- 4% van de uitvaartbetrokkenen is (zeer) ontevreden over het organiseren van bijzondere wensen.

Open antwoorden toelichting ontevredenheid

“Beetje standaard dienst”

“Beperking aantal aanwezigen”

“Geluid bij online ceremonie was slecht, zaak van crematorium.”

“I.p.v. saucijzenbroodjes waren er worstenbroodjes die de overledene niet wilde.”

Vraag: Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. [Meest recente uitvaart] (Betrokken bij organisatie uitvaart en onderdeel 2023: n= 237). Indien niet tevreden of (zeer) ontevreden: toelichting met open antwoord.

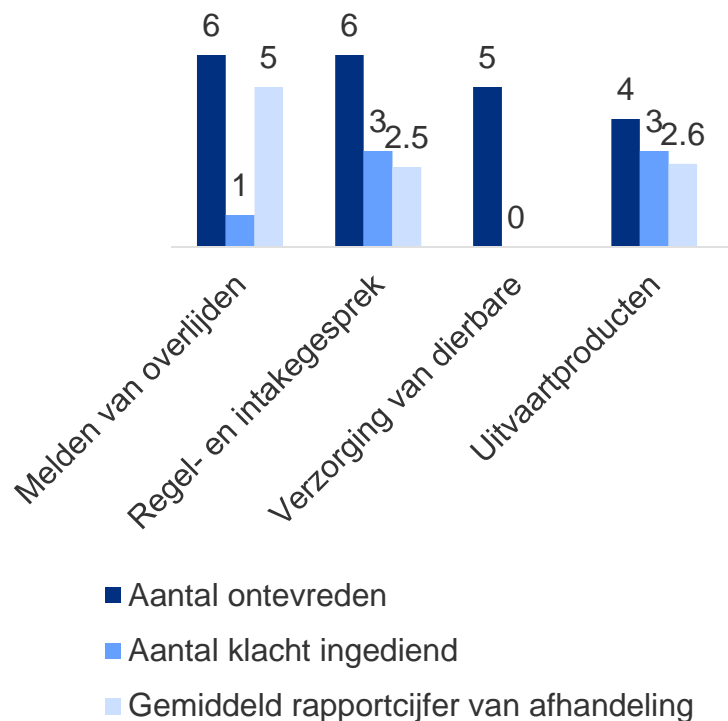
Significante verschillen ten opzichte van 2020 zijn aangegeven met een +/-

A close-up photograph of several hands assembling wooden puzzle pieces. The puzzle pieces are light brown and have a 3D effect. The hands are positioned around the pieces, some holding them in place while others are in the process of fitting them together. The background is a bright, out-of-focus window with sunlight streaming in, creating a warm, golden glow. The overall scene conveys a sense of teamwork and problem-solving.

Resultaten

Georganiseerde uitvaart:
Klachten

Klachten: toelichting



Melden van overlijden
Klacht ingediend bij?
“Bij de uitvaartonderneming”

Wat is er met de klacht gedaan?
Niet ingevuld

Regel- en intakegesprek
Klacht ingediend bij?
“Bij de verantwoordelijke persoon”
“De organisatie, klacht in behandeling genomen door teammanager”
“Bij de 2^e contactpersoon en de eigenaar”

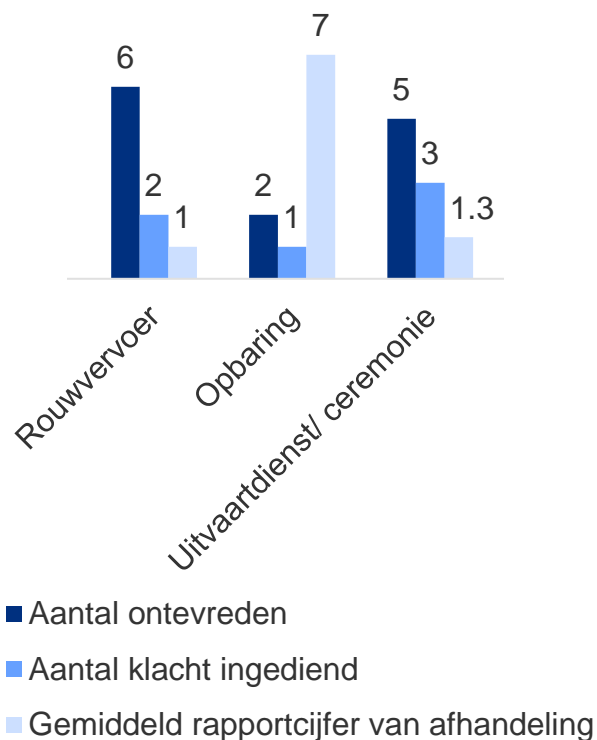
Wat is er met de klacht gedaan?
“Behalve ‘sorry’ echt niets”
“Er volgde een evaluatiegesprek”
“We kregen uiteindelijk een andere uitvaartbegeleider toegewezen.”

Uitvaarproducten
Klacht ingediend bij?
“Bij de begrafenis ondernemer”
“Bloemist”
“Ja, is terechtgekomen bij de teamleider.”

Wat is er met de klacht gedaan?
“Reactie: Was niet de bedoeling, heel vervelend”.
“Bedrag is in mindering gebracht op nota”
“Niets er werd bedreigd met een deurwaarder.”

Vraag: Hieronder staan een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken? [Meest recente uitvaart] (Uitvaartbetrokkenen: n=300) | Heeft u een klacht ingediend? Zo ja, bij wie? | Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over het indienen en afhandelen van deze klacht? | Toelichting

Klachten: toelichting



Het rouwvervoer

Klacht ingediend bij?

“Ja bij Yarden terecht gekomen bij de teamleider”

Wat is er met de klacht gedaan?

“Tja, de polis. Dat het overbrengen van de overledene naar het rouwcentrum van keuze alleen op een andere dag plaatsvond en geen extra rit was, doet niet terzake. Oh ja, u kunt nog een schriftelijke klacht indienen bij de directie en/ of het Kifid (?) of naar de rechter.”

Opbaring in het uitvaartcentrum

Klacht ingediend bij?

“Dela”

Wat is er met de klacht gedaan?

“Er is een vergoeding gegeven”

Uitvaartdienst/ceremonie

Klacht ingediend bij?

“Begrafenis ondernemer”

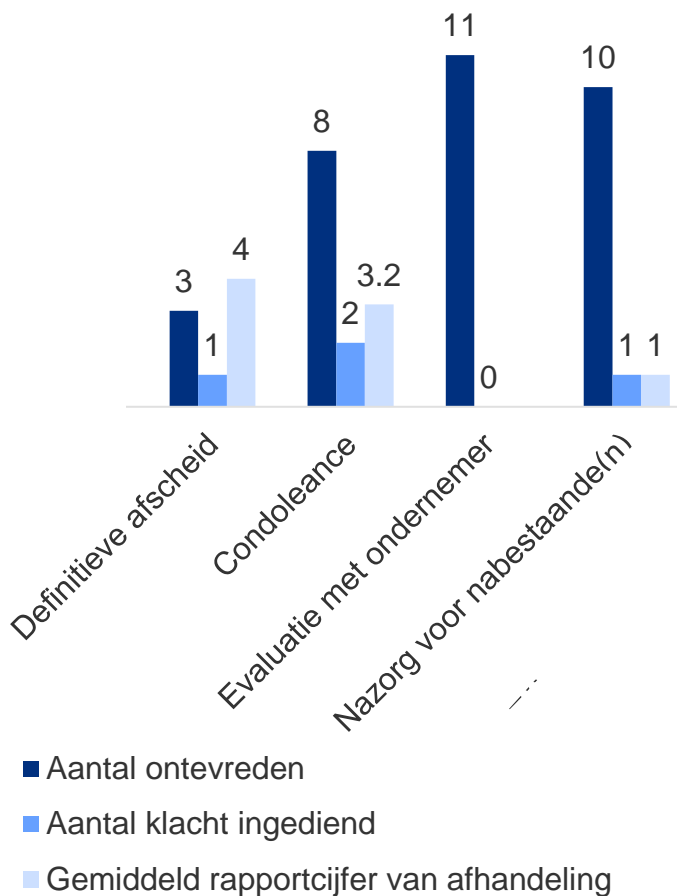
“Ja, bij de uitvaartbegeleider. Hij kon er niets aan veranderen zei hij.”

Wat is er met de klacht gedaan?

“Een lange discussie over de rekening.. en er werd bedreigd met de deurwaarder”
“Niets dus.”

Vraag: Hieronder staan een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken? [Meest recente uitvaart] (Uitvaartbetrokkenen: n=300) | Heeft u een klacht ingediend? Zo ja, bij wie? | Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over het indienen en afhandelen van deze klacht? | Toelichting

Klachten: toelichting



Definitief afscheid bij de kist
Klacht ingediend bij?
“Crematorium”

Wat is er met de klacht gedaan?
“Alleen verontschuldigen aangeboden.”

Condoleance na de uitvaart/koffietafel
Klacht ingediend bij?
“Bij de ondernemer”
“De begrafenis ondernemer”

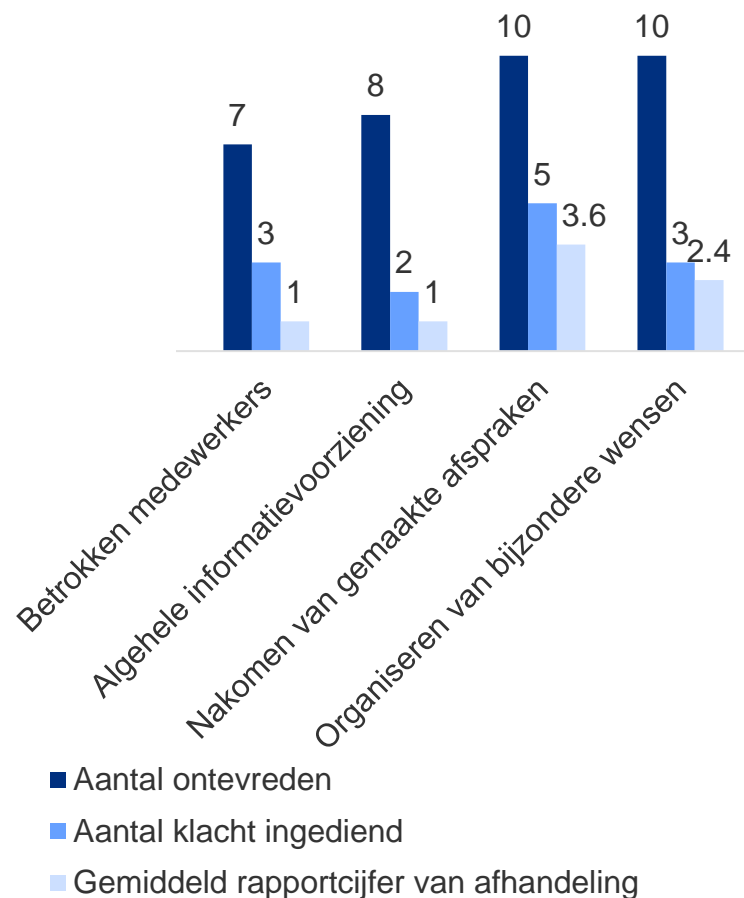
Wat is er met de klacht gedaan?
“Gedeeltelijke restitutie”
“Niets”

Nazorg voor de nabestaande(n)
Klacht ingediend bij?
“Verzorgingstehuis”

Wat is er met de klacht gedaan?
“Ze hebben er niets mee gedaan”

Vraag: Hieronder staan een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken? [Meest recente uitvaart] (Uitvaartbetrokkenen: n=300) | Heeft u een klacht ingediend? Zo ja, bij wie? | Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over het indienen en afhandelen van deze klacht? | Toelichting

Klachten: toelichting



Betrokken medewerkers

Klacht ingediend bij?

"Bij Yarden, kwam uiteindelijk terecht bij de teamleider"

"Ja bij de verantwoordelijke personen."

"Verzorgingscentrum"

Wat is er met de klacht gedaan?

"Reactie: 'dit was niet de bedoeling, heel vervelend"

"Niets"

"Weet niet"

Algehele informatievoorziening

Klacht ingediend bij?

"Ja, 1 klacht voor alles, ingediend bij Yarden, terechtgekomen bij de teamleider"

Wat is er met de klacht gedaan?

"Reactie: 'heel vervelend dat het zo gegaan is, was niet de bedoeling'"

Nakomen van gemaakte afspraken

Klacht ingediend bij?

"Aanwezig personeel"

"Begrafenis ondernemer"

"Dela"

"Ja, bij Yarden, behandeld door de teamleider"

Wat is er met de klacht gedaan?

"Reactie: 'heel vervelend dat het zo gegaan is, was niet de bedoeling'"

"Afgehandeld na tevredenheid"

Organiseren van bijzondere wensen

Klacht ingediend bij?

"ja, bij Yarden behandeld door de teamleider"

"Personeel"

"Verzorgingstehuis bij de directie"

Wat is er met de klacht gedaan?

"Deel niet betaald"

"Reactie: 'herhaling: vervelend dat het zo gegaan is, is niet de bedoeling'."

"Ze hebben er niets mee gedaan"

Vraag: Hieronder staan een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken? [Meest recente uitvaart] (Uitvaartbetrokkenen: n=300) | Heeft u een klacht ingediend? Zo ja, bij wie? | Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over het indienen en afhandelen van deze klacht? | Toelichting