

## Eindrapport

inventarisatie naar draagvlak voor 'de beginselen' in de uitvaartbranche

## Woord vooraf

De uitvaartbranche wordt vaak gezien als een traditionele branche met weinig vernieuwing of dynamiek. In werkelijkheid is het een branche met een grote maatschappelijke en economische impact die sterk in verandering en beweging is. Door veranderende behoeftes en door een nieuwe dynamiek in vraag in aanbod zijn nieuwe beroepen ontstaan en is de keten van dienstverlening sterk versnipperd. Mede door ontkerkelijking is er ruimte gekomen voor nieuwe rituelen en dienstverlening vindt steeds meer plaats op nieuwe plekken, zoals horecavoorzieningen. Daarnaast zijn er nieuwe online businessmodellen ontstaan en worden prijzen vaker vergeleken. Overall staan de prijzen en marges onder druk.

Tegelijkertijd wordt kwaliteit niet geborgd in de Wet en er is geen toezichtskader. Het beroep is niet beschermd, opleidingen zijn niet geaccrediteerd en er zijn geen vestigingseisen. Vanuit het perspectief van de consument zijn er weinig objectieve en voorspelbare randvoorwaarden voor kwaliteitszekerheid en consumentbescherming. Hoewel er door vergelijkingssites meer transparantie is gekomen, is dit een thema dat de branche nog niet goed heeft opgepakt. En hoewel voorbeelden van misstanden in de dienstverlening een incidenteel karakter hebben, heeft de politiek in het verleden de branche aangespoord om initiatieven voor kwaliteitszekerheid en consumentbescherming te ontplooiën.

Die handschoen heeft de branche opgepakt. Na een fusie is in 2007 Nardus opgericht, een branchevereniging van uitvaartorganisaties zonder winstoogmerk dat zijn oorsprong vindt in 1898. In de regel zijn dat de lokaal gewortelde uitvaartverenigingen, die destijds uit 'noaberschap' zijn opgericht en deels met vrijwilligers werken. De Nederlandse Unie van Erkende Uitvaartondernemingen (NUVU) en de Vereniging van Ondernemingen in de Uitvaartbranche (VOU) zijn in 2009 gefuseerd tot de BGNU, de Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen. In diezelfde periode is Stichting Keurmerk Uitvaartzorg opgericht. Specifiek voor kleine ondernemingen is daarna het Keurmerk Persoonlijke Uitvaart opgericht. Ondernemingen die aangesloten zijn bij één van de brancheorganisaties committeren zich ook aan Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen en de ombudsman. Naast de Stichting Vakexamen Uitvaartzorg (STIVU) is meer recentelijk het Nationaal Vakexamen ontwikkeld en zijn er eisen voor permanente educatie geformuleerd. Sinds thanatopraxie in Nederland is toegestaan, is het Nederlands Instituut voor Thanatopraxie (NIT) opgericht.

Het keurmerk, het klachteninstituut, opleidingen en examens, ze moesten de gehele branche versterken. Ten aanzien van opleidingen en het vakexamen (STIVU) ligt er een fundament, maar de overige initiatieven zijn door slechts een kleine groep ondernemingen gesteund en gedragen. Ongeveer 75% van de ondernemingen in de uitvaartbranche zijn kleine ondernemingen, zelfstandigen / ZZP-ers. Het merendeel sluit zich meestal niet aan bij een brancheorganisatie, een keurmerk en klachteninstituut. Permanente educatie is niet verplicht. Bovendien is het aantal ondernemers in de uitvaartbranche de laatste 10 jaar verdubbeld, terwijl de toename van het aantal overlijdens bescheiden bleef. Het CBS schat het aantal ondernemingen vandaag de dag op circa 2.000. Volgens gegevens van de Kamer van Koophandel ligt dat aantal ondernemingen na ontubbeling van gegevens overigens lager. Dat komt mede doordat de KvK registreert op basis van economische activiteiten in een smaller gedefinieerde branche. Afgezien van de cijfermatige verschillen die daardoor ontstaan, constateert ook de KvK een forse toename van ondernemingen in de laatste 10 jaar. Omdat in vrijwel alle publicaties over de branche wordt verwezen naar CBS cijfers, baseren we ons in dit verslag ook op CBS cijfers. Voor de helderheid zijn cijfers zoveel als mogelijk afgerond weergegeven. De cijfers in dit verslag hebben vooral een illustratief karakter.

DELA, Monuta en Yarden hebben een conceptmanifest van en voor de uitvaartbranche opgesteld. De drie initiatiefnemers spreken met het conceptmanifest uit dat zij met het oog op consumentbescherming minimale kwaliteitsborging voor integrale, goede, transparante en zorgvuldige uitvaardienstverlening

beogen. Uiteraard kan iedere onderneming daar op eigen wijze een nadere, persoonlijke invulling van de dienstverlening aan toevoegen, gebaseerd op eigen prijs- en kwaliteitsnormering en gericht op het versterken van het onderscheidend vermogen in de markt.

- De initiatiefnemers streven in eerste instantie naar:
- één kenniscentrum (mogelijk georganiseerd binnen het Nationaal Uitvaartcentrum / museum),
  - met één woordvoering ten behoeve van de gehele branche en
  - een keurmerk dat zoveel mogelijk zorgt voor éénduidige werkwijzen en een normering waar nabestaanden houvast aan kunnen ontleen.

### **Kwartiermaker en proces**

Dhr Ton Heerts is door de drie initiatiefnemers gevraagd om als onafhankelijk kwartiermaker te inventariseren of brancheorganisaties gezamenlijk deze ambitie voor kwaliteitsborging onderschrijven en of er draagvlak is voor deze drie initiatieven om de gezamenlijke ambitie vorm te geven. Initiatiefnemers beogen met het draagvlak dat brancheorganisaties met behoud van eigen identiteit de ambitie hebben om zoveel mogelijk van elkaar te leren om de kwaliteit en transparantie van de dienstverlening van de uitvaartbranche te bevorderen.

#### Proces

Ten behoeve van de inventarisatie heeft dhr Heerts verschillende documenten over de branche bestudeerd en met de volgende mensen gesprekken gevoerd:

18 juni	mevr Heidi van Haastert, BGNU
4 juli	mevr Sabrina Franken, LVC, Klachteninstituut (en Yarden) dhr Joris Huizinga en dhr Hans Heikoop, VMG, NIT, STIVU mevr Anja Vink, LOB
20 augustus	dhr Albèr Claassen, sectie midden BGNU (en ondernemer familiebedrijf) mevr Barbara Alma, lid uitvaartvernieuwers (en zelfstandig ondernemster) dhr en mevr Palma, eigenaren Uivaart24 (online aanbieder / ondernemer)
2 oktober	mevr Meta Stevens, Netwerk Uitvaartvernieuwers (en zelfstandig ondernemster) dhr Peter van Wijk en dhr Frank van Splunter, VTU (en ondernemers / leveranciers)
31 oktober	dhr Mijndert Rebel en dhr Ton Claessen, SKU en NaVu
8 november	dhr Leen van Loossen, Nardus

Dhr Heerts is tijdens zijn inventarisatie inhoudelijk begeleid door dhr Kersbergen van coöperatie DELA, die bij alle gesprekken aanwezig was. De initiatiefnemers zijn zelf niet geïnterviewd, omdat bij hen het draagvlak voor deze ambitie reeds aanwezig is. Zij zijn de grondleggers ervan. Gedurende het traject is dhr Ron Bavelaar als één van de drie initiatiefnemers vertrokken bij Yarden. Vervolgens hebben de andere twee initiatiefnemers, te weten dhr Edzo Doeve, bestuursvoorzitter van coöperatie DELA en dhr Quinten Fraai, directievoorzitter van Monuta het initiatief voortgezet. Het gedachtegoed dat ten grondslag ligt aan het initiatief is echter onverminderd gesteund door Yarden.

#### Van Manifest naar Beginselen

Het initiatief is door de drie initiatiefnemers gestart onder de noemer 'Manifest van en voor de uitvaartbranche'. Gedurende de inventarisatie is gebleken dat 'Manifest' een té definitieve connotatie heeft, terwijl de initiatiefnemers juist dialoog en draagvlak met en binnen de branche beogen. Na de inventarisatie bij brancheorganisaties is daarom besloten om 'Manifest van en voor de uitvaartbranche' te wijzigen in 'Beginselen voor kwaliteitsborging en consumentbescherming in de uitvaartbranche'. Beginselen hebben een wezenlijk of fundamenteel karakter en het biedt ruimte om daar op verder te bouwen. En dat is precies wat de Beginselen beogen. Voorts is helder gemaakt waar de Beginselen over

gaan: kwaliteitsborging en consumentbescherming in de uitvaartbranche'. Dat gaat meer over de inhoud dan over de branche als zodanig.

#### Suggesties voor aanvullingen en verbeteringen

Tijdens de inventarisatie is het document meermaals aangevuld en verrijkt. Vrijwel alle gespreksdeelnemers hebben een eerdere versie van het rapport gedeeld met mede bestuursleden en/of hun achterban. Vervolgens zijn diverse aanvullende suggesties, verbeteringen en nuanceringen aangedragen. Het tekent de betrokkenheid van de gespreksdeelnemers bij dit proces en bij de totstandkoming van dit verslag. Hoewel alle tussentijdse opmerkingen en suggesties serieus zijn gehoord en gelezen en veel van de suggesties een plaats in het verslag hebben gekregen, is het een verslag naar aanleiding van de gesprekken gebleven. Er zijn geen thema's of onderwerpen toegevoegd, die niet tijdens de gesprekken zijn behandeld. Het verslag is met zorgvuldigheid tot stand gekomen. De strekking van de inhoud is naar eer en geweten geformuleerd, al valt nooit uit te sluiten dat een enkele formulering of detail wellicht ook anders had gekund.

#### Document

Op basis van de gesprekken levert dhr Heerts dit document op. Het document maakt duidelijk in hoeverre er draagvlak voor de gezamenlijke ambitie en de drie initiatieven is. Het document maakt ook duidelijk aan welke andere (rand)voorwaarden voldaan zou moeten worden om tot (betere) kwaliteitsborging te komen waar nabestaanden houvast aan kunnen ontleen.

## 1. Probleemduiding nader bekeken

### 1.1 geen kwaliteitsborging in de Wet

De branche van uitvaartdienstverlening is een branche met maatschappelijke impact en betekenis, maar staat niet hoog op de politieke agenda. De wettelijke kaders waarbinnen de uitvaartdienstverlening plaatsvindt zijn op kwalitatieve aspecten nauwelijks beperkend of sturend. Tussen de nabestaanden die de opdracht geven tot de uitvaartdienstverlening en de ondernemer die de uitvaart regelt, is primair sprake van een overeenkomst van opdracht naar regulier burgerlijk recht. Het kader waarbinnen de branche opereert wordt slechts begrensd door de (vrij algemene) Wet op de Lijkbezorging. Deze wet biedt geen handvatten voor kwaliteit en kwaliteitsborging. Hiervoor moet worden teruggevallen op ongeschreven waarden en zorgvuldigheidsnormen.

Ter illustratie:

De Nederlandse wet schrijft geen specifieke eisen voor aan mensen die thanatopraxie uitvoeren. Artikel 71 van de Wet op de Lijkbezorging zegt alleen dat bij ministeriële regeling eisen gesteld kunnen worden aan de opleiding en de vakbekwaamheid van degenen die de bewerking uitvoeren, alsmede aan de wijze van bewerking. In de praktijk houdt dit in dat de overheid een bepaalde vakbekwaamheid verwacht van de persoon die de behandeling uitvoert. Mocht blijken dat daar niet aan wordt voldaan dan kan de minister later alsnog komen met opleidingseisen. Momenteel zijn er dus geen opleidingseisen.

De overheid ambiert op dit moment ook geen wettelijke verankering/borging van kwaliteit in de Wet op de Lijkbezorging. Ook niet in de op handen zijnde wijzigingen in de Wet op de Lijkbezorging. Enerzijds omdat er geen concrete aanleiding voor is: er zijn weinig grote misstanden bekend en als er een misstand aan het licht komt, is dat een echte uitzondering. Anderzijds omdat wettelijke borging ook een systeem vereist om kwaliteitsnormen – bijvoorbeeld door middel van een inspectie - vanuit de overheid te toetsen.

De uitvaartbranche steekt daarmee schril af ten opzichte van de aanpalende zorgsector. Een arts en een verpleegkundige moeten onder meer aan Wettelijke opleidingseisen, protocollen, beoordelingen en registraties (BIG register) voldoen voor het verrichten van handelingen tot en met de laatste fase van iemands leven. Het gehele zorgsysteem wordt zowel door eigen tuchtrecht als van overheidswege via toezicht en inspecties gecontroleerd en gereguleerd met het oog op bescherming van de consument/patiënt.

### 1.2 Vrij beroep

Zodra het overlijden is ingetreden volgt dienstverlening in uitvaartzorg. In deze branche kan iedereen zich uitvaartondernemer, uitvaartverzorger, uitvaartplanner, uitvaartadviseur of uitvaartconsulent noemen. Volgens het CBS zijn er circa 10.000 mensen werkzaam in de uitvaartbranche. Dat zijn niet alleen uitvaartverzorgers of consulenten, maar ook andere beroepen als ritueel begeleiders, thanatopracteurs, vervoerders, et cetera.

### 1.3 Vrijwillige kwaliteitsborging

In de uitvaartbranche is kwaliteitsborging en consumentbescherming gebaseerd op een vrijwillig systeem van particuliere, niet-gecertificeerde opleidingen en door vrijwillige keurmerken. Verreweg de meeste uitvaartverzorgers volgt één van de opleidingen, afgerond door middel van het STIVU vakexamen. Sinds kort is er ook een Nationaal Vakexamen. Wie dit examen voltooit, kan zich 'Register Uitvaartverzorger' (RU) noemen. Er zijn nu circa 650 mensen met deze officiële titel. De meesten daarvan – ruim 400 – zijn werkzaam bij één van de drie grote uitvaartondernemingen: DELA, Yarden of Monuta. Daarnaast hebben de meeste brancheorganisaties een eigen keurmerk of gedragscode. Zo heeft Nardus de 'Nardus-

norm uitvaartverenigingen' geformuleerd, de VMG een 'VMG Gedragscode', volgen de BGNU leden het keurmerk van Stichting Keurmerk Uitvaartzorg (SKU) en heeft een deel van de kleine ondernemingen het Keurmerk Persoonlijke Uitvaart omarmd, et cetera. Maar een overkoepelend en branchebreed gedragen gedragscode of keurmerk ontbreekt.

#### 1.4 Lage participatie

Circa 20% van de 2.000 ondernemingen in de branche laat de borging van processen en protocollen onafhankelijk toetsen door Stichting Keurmerk Uitvaartzorg (SKU). Dit is een geaccrediteerd keurmerk. Zij verzorgen samen circa 90.000 uitvaarten per jaar. Dat is 60% van het totaal aantal (150.000) uitvaarten per jaar. DELA, Yarden en Monuta nemen daarvan het merendeel voor hun rekening. Kleine ondernemers die geen onafhankelijke toets van processen en protocollen willen, kunnen zich aansluiten bij het Keurmerk Persoonlijke Uitvaart. Bij dit niet-geaccrediteerde keurmerk beoordeelt de nabestaande de persoonlijke benadering van de ondernemer. Circa 5% van de ondernemers voert dit keurmerk. De Nardus-norm wordt door alle aangesloten verenigingen onderschreven, maar heeft buiten Nardus geen betekenis. Ofwel: verreweg de meeste kleine ondernemingen en ZZP-ers werken juist niet volgens genormeerde procedures en protocollen. Meestal zijn hun persoonlijke kwaliteitsnormen vertaald in de belofte van hun dienstverlening. Zij zijn zelf (in persoon) het onderscheidend vermogen in deze dienstverlening. En het is ook daarom dat zij bijna per definitie tegen vormen van normering, regulering en een keurmerk zijn.

In het verlengde hiervan heeft lang niet alle ondernemers zich gecommitteerd aan het klachteninstituut en de ombudsman. Eventuele klachten lossen de meeste ondernemers en zelfstandigen in onderling overleg met nabestaanden zo goed als mogelijk op. Consumenten die kiezen voor een ondernemer die niet bij het klachteninstituut is aangesloten, kunnen bij klachten dan ook geen onafhankelijk oordeel over de klacht bij het klachteninstituut vragen. Uiteraard kan iedere consument altijd een rechter vragen een oordeel te vellen.

#### 1.5 Desondanks: het functioneert

Dit alles wil niet zeggen dat het niet deugt in de branche. Vanwege de aard van uitvaartdienstverlening is deze omgeven door menselijke waarden, fatsoen en respect. Er is bovendien een beteuwend markmechisme. Ondernemers en ZZP-ers ervaren dat ze in een sterk toenemend concurrentieveld hun kwaliteiten en onderscheidend vermogen moeten laten gelden. Sommigen kiezen daarbij voor een lage prijs propositie, maar de meesten kiezen voor die extra stap in hun persoonlijke dienstverlening.

## 2. Ontwikkelingen

Maatschappelijke ontwikkelingen, veranderingen in zowel de vraag als het aanbod en bewegingen als ontkerkelijking en verduurzaming leiden in de laatste tien jaar tot forse verschuivingen in de branche. De veranderingen zijn voor iedereen in de branche groot en impactvol.

### 2.1 Verzekeren

De branche van uitvaartdienstverlening is een branche met een substantiële financieel-maatschappelijke impact, waarin behoeftes en het aanbod veranderen. Bij een gemiddelde prijs van 7.500 euro gaat het jaarlijks bij 150.000 uitvaarten al snel over een financiële impact van meer dan 1,2 miljard euro. De trend is dat dat groeit. Tel daar de kosten van aanpalende zaken als gedenkstenen, urnen, sieraden, grafrechten voor een particulier of familiegraf, rouwverwerking et cetera bij en grove schattingen gaan al snel over de 1,5 miljard euro heen. Hoewel het verzekeringsaspect geen onderdeel is van deze inventarisatie, wordt een substantieel deel van deze kosten door middel van verzekeringen gefinancierd.

Deels via verzekeringen in natura en deels in kapitaal / sommen. Door overnames is het aantal verzekeraars en verenigingen dat een uitvaartverzekering aanbiedt afgenomen. Zelfstandige uitvaartondernemers beschouwen een verzekering die uitkeert in natura als een vorm van oneerlijke concurrentie of verplichte winkelen, waarbij de consument wordt benadeeld wanneer die besluit de uitvaart niet door de verzekeraar te laten uitvoeren. Zij zien het liefst dat alle verzekeringen in natura omgezet worden in een kapitaalverzekering.

## 2.2 Verzorgen

Door vergrijzing stijgt het aantal uitvaarten jaarlijks licht, terwijl volgens schattingen van het CBS het aantal uitvaartondernemingen de laatste 10 jaar is verdubbeld tot circa 2.000 ondernemingen. Ongeveer driekwart van de branche bestaat uit eenmansbedrijven. Minder dan 10% van de ondernemingen heeft vijf of meer mensen in dienst. Een deel van hen beschikt over uitvaartcentra en crematoria. De kleine groep grotere ondernemingen investeerde fors: het aantal uitvaartcentra / crematoria steeg met ruim 30%. Mede daardoor werd de trend naar schaalverkleining mogelijk. Zelfstandigen kunnen zonder noemenswaardige investeringen en overheadkosten eenvoudig faciliteiten en voorzieningen naar behoefte inhuren en diensten flexibel 'op maat' aanbieden. In het verlengde hiervan is er een toename van specialisten die allemaal een deel in de keten van de totale dienstverlening aanbieden: woorddienstbegeleiders, ritueelbegeleiders, vervoerders, dragers, thanatopracteurs, uitvaartfotografen, et cetera. Dit heeft geleid tot een grote versnippering in het aanbod van de dienstverlening.

Dienstverlening dat is opgebouwd uit een keten van zelfstandige dienstverleners en ZZP-ers moet ook concurrerend blijven. De marges staan voor iedereen onder druk. De prijsdruk wordt versterkt doordat een deel van de nieuwe dienstverleners het als een aanvulling op het bestaande gezinsinkomen beschouwt en lage tarieven hanteert. Daarnaast heeft de komst van budgetbedrijven / prijsvechters en van vergelijkingssites en internetaanbieders gezorgd voor prijsdruk. Zij werken landelijk met vaste pakketprijzen. Daardoor is de markt ook transparanter geworden en worden er steeds vaker meerdere offertes opgevraagd. Enerzijds leiden deze verschillende ontwikkelingen tot een 'verharding' in markt- en prijsproposities en een toename van technische crematies. Tegelijkertijd ontstaat er in de gehele uitvaartbranche meer diversiteit, een breder productportfolio, nieuwe rituelen, nieuwe diensten als thanatopraxie of een specifieke doelgroepbenadering zoals kinderuitvaarten, begeleiding van specifieke religieuze rituelen, et cetera.

## 2.3 Verder leven

Veel (nieuwe) diensten en beroepen richten zich vooral op het verder leven van nabestaanden. De diensten zijn er op gericht dat nabestaanden zowel emotioneel als praktisch geholpen worden om de draad van het leven weer zo goed mogelijk op te pakken. Ceremonies en rituelen spelen daar een belangrijke rol in, net zo goed als een goede financiële en praktische afwikkeling van zaken. Een trend in de branche is de scheiding tussen de harde en zachte kant van de dienstverlening.

Een deel van de uitvaartondernemers richt zich op tastbare producten en faciliteiten / voorzieningen en gebouwen voor uitvaartdienstverlening. Dit komt mede door ontkerkelijking en in het verlengde daarvan een afname van kerkelijke uitvaarten van circa 35% in de laatste 10 jaar. Dit is deels verplaatst naar diensten bij crematoria. Inmiddels kiest bijna driekwart van de nabestaanden voor een crematie. Dit heeft ook weer geleid tot een toename van aanbieders van herinneringsproducten, allerlei varianten van nieuwe urnen en assieraden. De algehele ontkerkelijking en toename van crematies is overigens een steeds nijpender probleem voor gemeenten en kerken die de kosten van de begraafplaats steeds moeilijker of niet meer gefinancierd krijgen. Tegelijkertijd blijft de behoefte aan zingeving en betekenisvol samenzijn onverminderd groot.

Aan de zachte kant zijn er daarom steeds meer dienstverleners die zich primair richten op de rituele- en ceremoniële begeleiding van uitvaarten. Zij ontwikkelen soms ook nieuwe of heel individuele rituelen. Binnen deze groep zijn er ook de specialisten voor brede religieuze en de meer bijzondere uitvaarten. De coördinerende (ritueel)begeleider / regisseur wijkt ook steeds vaker uit naar andere voorzieningen, zoals horecagelegenheden voor afscheids- en herinneringsbijeenkomsten. Deze horeca aanbieders zien een markt ontstaan die er voorheen nauwelijks was. De coördinerende (ritueel)begeleider / regisseur moet ook steeds meer rekening houden met complexe en samengestelde familierelaties, en in die context oog hebben voor soms tegenstrijdige individuele wensen. Het wordt meer een vertrouwensrelatie dan een kortstondige samenwerking.

Relatief nieuw zijn de dienstverleners die zich richten op het begeleiden van families rond de financieel-fiscale afwikkeling van nalatenschappen, erfenissen en schenkingen. Bij complexe familierelaties gaat het vaak om mediators. Door de toename van complexe familierelaties neemt het aantal mediators in dit domein ook toe.

#### 2.4 Innovaties

De branche innoveert gestaag rondom duurzaamheidsthema's. Dit creëert tevens nieuwe platformen en samenwerkingen, met een eigen duurzaamheidskeurmerk (GreenLeave). Ook zijn er meer natuurbegraafplaatsen en worden al enkele jaren alternatieven naast begraven en cremen onderzocht.

De branche lijkt niet goed voorbereid op vraagstukken rondom duurzame inzetbaarheid van personeel. De fysieke- en emotionele belasting van het vak is groot. Met name de grote groep zelfstandigen heeft nog geen oplossingen om de gevolgen daarvan goed op te vangen.

Ook op het gebied van digitalisering (in brede zin) loopt de branche niet voorop. Platformisering komt nog nauwelijks van de grond, en de meer eenvoudige toepassingen als het digitaal reserveren van faciliteiten kent haken en ogen. Er is aandacht voor de problematiek van het digitaal voortleven van een overledene in sociale media, maar ook daar zijn nog weinig concrete oplossingen voor. Evenmin als voor de mogelijke gevolgen van de nieuwe Wet op de Donorregistratie.

### 3. De branche scherper tegen het licht gehouden

Tegen de achtergrond van de financieel-maatschappelijke impact en de ontwikkelingen die op de branche afkomen, vinden de initiatiefnemers dat het objectiveren en verankeren van kwaliteitsborging en een normering waar nabestaanden houvast aan kunnen ontlenuen inmiddels een noodzakelijke ambitie geworden. Immers:

- Kwaliteit wordt niet geborgd in de Wet, het beroep is niet beschermd, er zijn geen vestigingseisen en er is geen toezichthouder die de branche (van overheidswege) aanvullend reguleert.
- Er zijn niet-gereguleerde/geaccrediteerde particuliere opleidingen en een officieus vakexamen: diploma's en titels zijn niet erkend. Ze hebben vooral symbolische betekenis, en zijn soms enigszins misleidend door gebruik van terminologie als 'HBO' of de opleidingstitel 'Register Uitvaartzorgverzorger' (RU) dat sterk lijkt op beschermde titels als 'Register Accountant' (RA).
- Er is een erkend, maar vrijwillig keurmerk van het SKU waar een beperkt deel van de dienstverleners zich aan heeft gecommitteerd. Voor de consument heeft dit keurmerk weinig zeggingskracht. Alleen de Nardus-leden onderschrijven de Nardus-norm. Daarnaast is een groep



kleine ondernemers aangesloten bij het Keurmerk Persoonlijke Uitvaart. Gezien het beperkte karakter van beoordelen bij dat keurmerk, is de term 'keurmerk' hier enigszins misleidend.

- Het merendeel van de dienstverleners werkt zonder keurmerk. En de groei van de aanbieders zit bij de groep dienstverleners zonder keurmerk of ander toetsingskader. Meestal is hun persoonlijke kwaliteitsnorm vertaald in de belofte van hun dienstverlening en zijn zij zelf het onderscheidend vermogen in die dienstverlening. Nabestaanden kunnen bij klachten niet terecht bij een klachteninstituut of ombudsman.
- Op hun beurt worden deze aanbieders ook niet beschermd tegen de fysieke en emotionele belasting van het vak. Vooral voor de zelfstandigen / ZZP-ers, circa 75% van de aanbieders, schuilt hierin een reëel risico. Zij willen 24/7 voor nabestaanden beschikbaar zijn, maar kunnen hun beschikbaarheid nauwelijks vooruit plannen, zij streven in een sterk concurrentieveld met forse prijsdruk naar perfecte dienstverlening bij nabestaanden binnen complexe familierelaties die door een overlijden veelal onder emotionele hoogspanning staan. Er is voor deze dienstverleners nauwelijks achtervang, ziekte betekent vaak geen inkomen en zij bouwen veelal geen pensioen op. Voor de groep ondernemers / ZZP-ers die kozen voor dit vak als aanvulling op het gezinsinkomen geldt bovendien dat zij nauwelijks routine kunnen opbouwen in het werk, wat onzekerheden met zich meebrengt. Ook voor nabestaanden.
- De verschillende brancheorganisaties en instituten zijn qua reikwijdte niet normatief voor de gehele branche. Elke organisatie vertegenwoordigt een deel in de keten. Naast de tiental brancheorganisaties die aan deze inventarisatie hebben meegedaan, zijn er nog andere. Bijvoorbeeld de Vereniging voor actieve thanatopracteurs (VVAT), de landelijke vereniging ritueelbegeleiders (LBvR), de Branchevereniging voor Natuurbegraafplaatsen (Branan), Nederlands Collectief Afscheidsfotografen (NCVA), et cetera.
- De B-to-B brancheorganisaties zijn in termen van aantallen leden representatief voor hun specifieke aandeel in de branche. Bij de B-to-C brancheorganisaties ligt dat anders. Nardus is met circa 350 aangesloten uitvaartverenigingen en 21 individuele leden representatief, maar de BGNU, vertegenwoordigt met circa 90 leden slechts een klein deel van de ondernemingen in uitvaartverzorging. En 3 van deze 90 leden (DELA, Monuta en Yarden) verzorgen samen de meerderheid van het totaal aantal uitvaarten uitgevoerd door de BGNU leden. De overgrote meerderheid van de kleinere aanbieders in uitvaartverzorging, zelfstandigen en ZZP-ers is niet aangesloten bij een brancheorganisatie. Zij voelen zich ook niet door een brancheorganisatie vertegenwoordigd.
- Verschillende instituten in de branche worden bestuurd door óf dezelfde mensen, óf door mensen met sterke onderlinge (persoonlijke) relaties.

Ter illustratie:

De BGNU richtte zowel Stichting Keurmerk Uitvaartzorg op (SKU) als Stichting Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg (NaVu). Ook Greenleave is door mensen uit de BGNU opgericht. De bestuursleden van Stichting NaVu worden benoemd, herbenoemd en ontslagen door SKU. De bestuurders van SKU worden benoemd en ontslagen door de BGNU. Enkele bestuursleden zitten of zaten zowel in het bestuur van de SKU als van de NaVu. Daarnaast is er een Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Het bestuur bestaat uit leden van diverse brancheorganisaties. Sommige personen zijn daardoor zowel bestuurslid bij een brancheorganisatie, als bij het Klachteninstituut, als bij een uitvaartorganisatie. Dergelijke kruisverbanden zitten door de gehele branche heen, waardoor begrippen als 'onafhankelijk' aan geloofwaardigheid verliezen.

- Er is géén draagvlak wanneer één van de bestaande brancheorganisaties zich als een koepel of gemeenschappelijk platform gaat manifesteren. De VTU initieerde in 2016 middels een uitnodigingsbrief tevergeefs samenwerking tussen brancheorganisaties in de vorm van een

gezamenlijk platform. En onlangs startte de BGNU een informeel overleg tussen een aantal verenigingen, maar het botert moeilijk in de uitvaartbranche. Ook tussen uitvaartondernemers bestaat al jaren animositeit, gecertificeerd of niet. Er is veel onderling wantrouwen. Toch kwam in vrijwel alle gesprekken tevens naar voren dat de gehele branche baat zou hebben bij meer en betere samenwerking. En dat het goed zou zijn als dat toch eens een keer écht zou gaan lukken.

#### **4. Gezamenlijke positiebepaling brancheorganisaties**

##### 4.1 Herkenning

De vertegenwoordigers van de brancheorganisaties en de overige geïnterviewden herkennen zich in grote lijnen in het geschetste beeld van de toenemende complexiteit in de dienstverlening en in de ontwikkelingen en dynamiek in de branche. Tegelijkertijd onderkennen de geïnterviewden de beperkte reikwijdte van de instrumenten ten behoeve van kwaliteitsborging en de beperkte vertegenwoordiging van brancheorganisaties bij de meerderheid van kleine ondernemingen in de branche. Zij herkennen ook het belang van consumentbescherming en zij onderschrijven het belang van een gezamenlijke ambitie om meer grip te krijgen op de voorspelbare kwaliteit van dienstverlening in het belang van consumenten/nabestaanden. Een groot deel van hen vindt een klachteninstituut en een ombudsman voor de gehele branche een goede stap.

→ In algemene zin steunen de brancheorganisaties de beginselen voor kwaliteitsborging en consumentbescherming in de uitvaartbranche.

##### 4.2 De weerbarstige praktijk

De verschillende brancheorganisaties onderschrijven in algemene zin de gedachte van de beginselen.

- Eén kenniscentrum (mogelijk georganiseerd binnen het Nationaal Uitvaartcentrum / museum in Amsterdam) is als onderdeel van de beginselen haalbaar.
- Eén woordvoering / aanspreekpunt voor de media vanuit dat kenniscentrum wordt door sommige brancheorganisaties met scepsis ontvangen. Zij zien niet hoe dat praktisch goed moet gaan werken. Als dat goed georganiseerd kan worden is centrale woordvoering in principe haalbaar.
- Maar een SKU keurmerk dat zoveel mogelijk zorgt voor éénduidige werkwijzen / protocollen en een normering waar nabestaanden houvast aan kunnen ontleen, lijkt als onderdeel van de beginselen nu niet te realiseren.

##### 4.3 SKU Keurmerk

Van de grote groep kleine ondernemingen – circa 90% van het aantal ondernemingen – haalt circa de helft de toetredingsdrempel van het SKU keurmerk niet. Daarnaast vinden veel kleine ondernemers de administratieve last te groot en zijn de kosten volgens hen te hoog (incl kosten om processen en protocollen te borgen en toetsbaar te maken). Ook menen sommigen dat het keurmerk in essentie een administratieve wassen neus is. Veel kleine ondernemers storen zich bovendien aan de positionering van het SKU keurmerk alsof dat een kwaliteitslabel zou zijn. In hun ogen is kwaliteit vooral bepaald door de persoonlijke aandacht in de dienstverlening en daar toetst het Keurmerk niet op.

Daarnaast: veel ondernemingen/zelfstandigen richten zich op een deel van de gehele keten. Dat leidt tot meerdere overdrachtsmomenten aan de 'achterkant'. Kwaliteit en bescherming wordt telkens door een andere partij geboden, al dan niet genormeerd en geborgd vanuit verschillende brancheorganisaties. Zo hebben de mortuariumbeheerders verenigd in de VMG een gedragscode, terwijl de BGNU op haar beurt

de "branche-afspraken bij overlijden in het ziekenhuis" publiceert. Voor een consument/nabestaande is het dan moeilijk te bepalen waar zijn belangen in overdrachtssituaties worden beschermd.

Ter illustratie:

Een begraafplaats met een uitvaartcentrum als voorziening waar lichte balseming (thanatopraxie) wordt uitgevoerd ten behoeve van een aanstaande repatriëring nadat de overledene in een ziekenhuis is overleden, waarbij een ritueelbegeleider de familie helpt bij het maken van keuzes, en de familie online een kist heeft besteld en laten bezorgen.

#### 4.4 Beperkt onderling vertrouwen

Bij suggesties voor de invulling van de ambitie naar kwaliteitsborging en consumentbescherming blijkt dat het onderlinge vertrouwen beperkt is. Zo werd tijdens deze inventarisatie onder meer gesteld:

- Grote uitvaartondernemers – tevens initiatiefnemers van de beginselen – hebben belangen bij meer cremieren en staan daardoor altijd 'partijdig' in discussies.
- Initiatiefnemers zijn natura verzekeraars. Hun motief voor dit initiatief gaat niet over kwaliteit of consumentbescherming, ze willen de markt oneerlijk blijven beconcurreren.
- Waarom zouden de grote ondernemers zich druk maken over het welzijn van de zelfstandige ondernemers vanwege de fysieke en emotionele belasting van het vak? We redden ons prima. Ze willen dat wij hun werkprocessen gaan volgen, maar bij ons staat écht persoonlijke aandacht centraal. Dat kunnen zij niet bieden.
- Nu de grote ondernemingen ervaren dat de kleine ondernemingen sterker en kwalitatief beter zijn, willen ze de kleine ondernemers en hun concurrentiekracht inperken.
- Ten aanzien van het keurmerk werd betoogd dat juist kleine zelfstandigen zonder keurmerk veelal meer kwaliteit zouden leveren dan de grote ondernemingen met een keurmerk. Kleine ondernemingen kunnen immers meer tijd besteden aan opdrachtgevers, hebben geen stenen, dus geen hoge overheadkosten en kunnen hun dienstverlening beter 'op maat' aanbieden. Zij houden hun tijd en hun kosten flexibel.
- Wanneer kleine ondernemingen ook met keurmerken moeten gaan werken, neemt hun onderscheidend vermogen af en dat is waar de grote ondernemingen op uit zijn.
- Ze willen de kleintjes uit de markt drukken. Dat is in het verleden vaker geprobeerd. Bijvoorbeeld toen DELA een keurmerk als eis stelde wanneer je gebruik wilde maken van hun crematoria.

Ook zijn de brancheorganisaties onderling kritisch naar elkaar. Een illustratieve greep uit de gesprekken levert het volgende beeld op:

- De VTU stimuleert het idee van een branchebreed platform, maar stelt tevens vast dat het initiatief van hen daartoe in 2016 nog is gestrand. Sommige brancheorganisaties hielden de boot af, ook ontstond er een discussie over wie de spil van het platform zou moeten zijn.
- De BGNU stelt dat zij al werken aan verbinding tussen de verschillende organisaties, kwaliteitsborging en opleidingen en representatie bij diverse ministeries, terwijl anderen de beperkte representatie in de branche en het afkalvende draagvlak benadrukken. Bovendien zien sommigen de BGNU als een gesloten bastion met dichtgetimmerde administratieve regelingen waar het merendeel van de ondernemingen niet aan kan of wil voldoen.
- En het LOB stelt dat zij al een centraal kenniscentrum en het aanspreekpunt voor media en anderen is. Hun secretariaat is goed bereikbaar, snel in het beantwoorden van vragen en het kennisniveau is hoog.
- Het VMG stelt dat de schakels in de overdracht steeds formeler worden en dat de grenzen tussen de sectoren binnen de branche steeds meer verharderen. Werken aan gezamenlijke

kwaliteitsborging is nodig, maar realisatie is door versnippering en juridificering van onderlinge afspraken verder weg dan ooit.

## **5. Haalbaarheid van het initiatief**

Op basis van deze inventarisatie is een beschrijving van de branche gemaakt en is gewogen of en in hoeverre de beginselen van de initiatiefnemers op draagvlak kan rekenen. De ontwikkelingen naar meer grip op kwaliteitsverankering en consumentbescherming moeten immers worden gesteund en gedragen door de brancheorganisaties en hun leden. Hieruit is het volgende naar voren gekomen:

- Deze inventarisatie laat zien dat er een gezamenlijk vertrekpunt en een gezamenlijke ambitie is.
- Brancheorganisaties en ondertekenaars willen de kwaliteit en transparantie van de dienstverlening in de uitvaartbranche bevorderen en spreken de ambitie uit om zoveel mogelijk van elkaar te willen leren.
- Om dat te bereiken willen zij met behoud van eigen identiteit samenwerken binnen een kenniscentrum, gevestigd in het Uitvaartmuseum Tot Zover, van waaruit tevens centrale woordvoering voor de gehele branche zou kunnen plaatsvinden, mits dat goed georganiseerd kan worden. Verwachting is dat samenwerking en ontmoeting binnen het kenniscentrum op zichzelf al bevorderend zou kunnen werken voor het wederzijdse begrip en het overbruggen van eventuele verschillen.
- Het laat ook zien dat het Keurmerk als instrument van kwaliteitsborging en consumentbescherming nu nog niet haalbaar is. En volgens sommigen nooit haalbaar zal zijn.
- Een gezamenlijk gesprek over kwaliteit, met de ambitie om zoveel mogelijk van elkaar te willen leren en de kwaliteit en transparantie van de dienstverlening van de uitvaartbranche te bevorderen, is wél haalbaar. Vanuit het kenniscentrum kan het gezamenlijke gesprek worden gefaciliteerd.
- Vanuit het belang van consumentbescherming lijkt er ook voldoende draagvlak te zijn voor een onafhankelijk klachteninstituut / ombudsman. In voorkomende gevallen kan een consument een geschil dan onafhankelijk laten beoordelen. De infrastructuur hiervoor is reeds aanwezig; het is in praktische zin een eenvoudig uitvoerbaar besluit waarin de branche zich ook kan verenigen.

Het concept van de beginselen (voorheen 'Manifest') is op deze uitgangspunten aangepast. Met het onderschrijven van de beginselen en het uitvoeren van de beschreven intenties kunnen reële, op vooruitgang gerichte stappen worden gezet.

## **6. Verdere uitwerking**

Hoewel het niet tot het mandaat van mijn opdracht behoorde, geef ik naar aanleiding van de gesprekken graag een aantal inzichten en uitgangspunten mee die kunnen bijdragen aan verdere borging en verankering van de ambitie zoals dat is geformuleerd in de beginselen.

### **6.1 Rol van de overheid**

In een aantal gesprekken kwam naar voren dat beroepsbescherming en wettelijke verankering van kwaliteit het meest ideaal zou zijn. Deze ambitie lijkt politiek nu niet haalbaar. Dat neemt niet weg dat de politiek op deelterreinen wél meer normerend kunnen zijn dan zij nu is. De overheid heeft immers ook een rol in consumentbescherming. Bijvoorbeeld waar het gaat om vestigingseisen, accreditatie van opleidingen en registratie van de beroepsgroep. Daarnaast zou de overheid de branche een bepaalde tijd kunnen geven om een systeem van onafhankelijke kwaliteitsborging op te zetten die voor de gehele

branche moet gaan gelden. Ook hiervoor zijn de eerste stappen al vrijwillig gezet in de vorm van een Keurmerk. Het Keurmerk is een gevoelig en controversieel onderwerp, maar uiteindelijke doel zou kwaliteitsborging moeten zijn voor:

- integere, goede, transparante en zorgvuldige uitvaartdienstverlening waar consumenten houvast aan kunnen ontlene en
- betrouwbare, constructieve samenwerking in de gehele keten van uitvaartdienstverlening, ook waar onderling gebruik wordt gemaakt van faciliteiten en voorzieningen.

## 6.2 Ontvlechting van instituten en personen

In een aantal gesprekken kwam de vervlechting van instituten en personen in de branche naar voren. Iedere claim van onafhankelijkheid en consumentbescherming wordt aangetast door een schijn of indruk van verstrengeling van besturen en individuen met meerdere rollen. Een heldere governance structuur ontbreekt momenteel. Een sterke, onafhankelijke voorzitter die alle partijen verbindt en die de beginselen als opdracht beschouwt zou deze ontvlechtigingsoperatie ter hand kunnen nemen en een goede governance structuur kunnen opzetten. Het kenniscentrum zou daarbij als branchebreed platform kunnen dienen, waarbij alle brancheorganisaties een zetel hebben in een te formeren raad van advies. De bestaande structuren rondom het klachteninstituut, ombudsman en keurmerk kunnen als ingrediënten worden ingebracht, en als fundament dienen waar vervolgens de gehele branche stap voor stap op voort kan bouwen.

## 6.3 Financiering

Op dit moment financiert een klein aantal partijen initiatieven die tot doel hebben om kwaliteitsborging in de branche te stimuleren en te verankeren. Het overgrote merendeel van de aanbieders in uitvaartverzorging is niet aangesloten bij een brancheorganisatie en draagt in die zin ook niet bij aan ambities waar de gehele branche baat bij heeft. Initiatieven gericht op kwaliteitsbevordering of consumentbescherming worden ook in financiële zin nu niet door hen ondersteund. Om gezamenlijke ambities vorm te kunnen geven, helpt een contributiesysteem voor de gehele branche. Maar om het kenniscentrum met een onafhankelijk voorzitter met ondersteuning te initiëren en goed werkend te krijgen, is het raadzaam dat de initiatiefnemers dit in eerste instantie financieel mogelijk maken.

## 6.4 Vastberadenheid

Uit de vele reacties op de voorgaande versie blijkt dat er veel vragen leven over hoe eea uitgewerkt moet worden. Er leven zorgen over de praktische consequenties en de haalbaarheid. Men omarmt de beginselen ook met enige argwaan of scepsis: wat wordt de rol van de brancheorganisaties straks? De onafhankelijk voorzitter moet daarom niet alleen een goede verbinder zijn, het vraagt ook om een heldere visie, vastberadenheid en uithoudingsvermogen. Het is raadzaam om de brancheorganisaties te vragen het selectieproces van de voorzitter op zich te nemen, waarbij de initiatiefnemers dit proces zouden kunnen faciliteren.

## **Tot slot**

Ik ben me er van bewust dat vooral de verdere uitwerking die zou kunnen volgen op ondertekening van de beginselen voor een aantal branche organisaties vergaand is. Ik hoop tegelijkertijd dat zij zich realiseren dat de bakens verzet moeten worden en dat dit het best kan door deze, met instemming van hun leden, zélf te verzetten.

## **Afspraken**

- de initiatiefnemers bieden de beginselen en dit gespreksverslag ter ondertekening aan aan de besturen van de brancheorganisaties. Bij voorkeur worden de beginselen door alle partijen ondertekend voordat behandeling van de Wet op de Lijkbezorging plaatsvindt op 26 november.

## **Beginselen voor kwaliteitsborging en consumentbescherming in de uitvaartbranche**

### Overwegingen:

- Het is onze overtuiging dat nabestaanden er op moeten kunnen vertrouwen dat alle in de uitvaartbranche werkzame partijen en personen zorgen voor een integere, goede, transparante en zorgvuldige dienstverlening
- We beseffen dat de maatschappelijke rol van de uitvaartbranche groter is geworden door secularisering en individualisering
- We beseffen dat de uitvaartbranche rekening moet houden met een veranderende samenleving en daarmee met hedendaagse normen en waarden omtrent discretie, decorum, privacy en transparantie
- We beseffen dat door de explosieve groei van het aantal ondernemingen in de uitvaartbranche de behoefte aan betrouwbare onderlinge protocollen bij samenwerking en overdracht voor alle betrokken partijen groot is
- We beseffen dat het niet mogelijk is om ondernemingen in de uitvaartbranche werkwijzen op te leggen. Dat neemt niet weg dat als we erin slagen om een groot aantal ondernemingen achter gemeenschappelijke basisprotocollen en minimum normen in de dienstverlening te scharen, er voor nabestaanden beter voorspelbare werkwijzen ontstaan waar zij houvast aan kunnen ontlenen
- We beseffen dat er voor nabestaanden altijd grond kan ontstaan om de ervaren dienstverlening ter toetsing voor te leggen aan een onafhankelijke commissie en ombudsman. Kwaliteitsstreven wordt bevorderd wanneer er een bereidheid is de dienstverlening onafhankelijk te laten toetsen en beoordelen.

### Doelen:

- We willen een dialoog in de uitvaartbranche die er op gericht is om zoveel mogelijk van elkaar te leren en de kwaliteit en transparantie van de dienstverlening van de uitvaartbranche te bevorderen. In de keten is voortdurend samenwerking vereist, uitvaartondernemingen en dienstverleners in de keten hebben elkaar nodig en moeten op elkaar kunnen vertrouwen.
- We willen zoveel mogelijk één kenniscentrum waar alle brancheorganisaties met behoud van hun eigen identiteit onderdak kunnen vinden. Vanuit dit kenniscentrum komt er ook zoveel mogelijk één woordvoering. Op deze wijze bundelen wij kennis en ondersteuning.
- We willen een onafhankelijk klachteninstituut / ombudsman waar in principe iedere consument altijd terecht kan. De partijen in de uitvaartbranche stellen zich constructief op, opdat een consument in voorkomende gevallen een geschil onafhankelijk kan laten beoordelen en de samenleving ervaart dat het klachteninstituut / ombudsman een instrument voor consumentbescherming is.