



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

JAARVERSLAG 2022 VAN HET BESTUUR VAN DE STICHTING KLACHTENINSTITUUT UITVAARTWEZEN

1. Bestuursaangelegenheden

Het bestuur kwam in 2022 zesmaal bijeen, te weten op 19 januari, 10 maart, 13 juli, 18 augustus, 20 oktober en 21 december 2022.

Een vertegenwoordiging van het bestuur heeft deelgenomen aan diverse ronde tafelgesprekken, waaronder met het ministerie van Binnenlandse Zaken én de zogenoemde 'Kwartiermakers'.

2. Bestuurssamenstelling

In 2022 bestond het bestuur uit de volgende personen:

- Onafhankelijk voorzitter: de heer dr. R. Seldenrijk;
- Vicevoorzitter: de heer J. Wesselius (Nardus)
- Secretaris en lid tot 20 oktober 2022: de heer G. Kruizinga (Vertegenwoordiger consument)
- Penningmeester: de heer D. de Vogel (Vertegenwoordiger consument)
- Lid: de heer H.J. Wormgoor (VMG)
- Lid: mevrouw A. Vink (LOB)
- Lid: mevrouw V. Klaassen (BGNU)
- Lid: de heer J. van Vliet (Vertegenwoordiger consument)

3. Bestuursondersteuning

De werkzaamheden van het bestuurssecretariaat, ondergebracht bij Wissenraet van Spaendonck in Tilburg, zijn fysiek gescheiden van de werkzaamheden van de Ombudsman Uitvaartwezen en ondersteunt alleen het bestuur. Deze scheiding draagt tevens bij aan duidelijkheid naar consumenten; de ombudsman functioneert zonder enige bemoeienis van het bestuur van het klachteninstituut en legt verantwoording af door middel van het jaarverslag wat op de website van de SKLU wordt gepubliceerd. De heer mr. N. Wessels is als bestuursondersteuning SKLU verantwoordelijk als secretariële ondersteuning.

4. Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

De onderstaande brancheorganisaties zijn aangesloten bij het instituut:

- Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen (BGNU);
- Vereniging Mortuariumbeheerders in de Gezondheidszorg (VMG)
- Landelijke Vereniging van Crematoria (LVC)
- Landelijke Organisatie van Begraafplaatsen (LOB);
- NARDUS samenwerkende uitvaartorganisaties;
- Stichting Keurmerk Uitvaartzorg.

De leden van de deelnemende organisaties hebben zich verplicht om het oordeel van de Ombudsman als bindend advies te accepteren. De kosten van het instituut worden geheel gedragen door deze organisaties, met uitzondering van Stichting Keurmerk Uitvaartzorg. De Stichting heeft als uitgangspunt een hoogwaardige klachtenregeling met deelname van consumenten-vertegenwoordigers en een zo breed mogelijke deelname binnen de uitvaartbranche. Op basis van het klachtenreglement van de stichting oordeelt een onafhankelijke ombudsman over de klachten, die consumenten kosteloos kunnen indienen. De ombudsman geeft een bindend advies waartegen alleen beroep bij de rechter kan worden ingesteld.

April 2023
Voorzitter,

De heer dr. R. Seldenrijk



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

**OMBUDSMAN
UITVAARTWEZEN**

JAARVERSLAG 2022

Voorwoord van de Ombudsman Uitvaartwezen

Geachte bestuursleden,

Bijgaand treft u mijn jaarverslag betreffende mijn werkzaamheden over het jaar 2022 aan.

De trend dat er jaarlijks minder klachten bij het klachteninstituut binnenkomen is in 2022 voortgezet. Kennelijk is de Covid-pandemie daar niet de oorzaak van geweest, want in 2022 heeft Covid geen substantiële, belemmerende rol gespeeld in de samenleving.

In 2022 hebben 112 personen contact opgenomen met het klachteninstituut, dus iets minder dan de 120 contacten die in het jaar 2021 plaatsvonden.

Het aantal klachten dat ik als ombudsman kon onderzoeken steeg echter met 2 naar 19 in 2022.

De gemiddelde klachtduur bedroeg 13,8 dagen, nagenoeg gelijk aan de 14,3 dagen in 2021.

Met dit jaarverslag vertrouw ik u voldoende te hebben geïnformeerd over de door mij verrichte werkzaamheden in het jaar 2022. Uiteraard ben ik bereid dit jaarverslag nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

Eddy Heuzeveldt
Ombudsman Uitvaartwezen

Het klachteninstituut

- I. Procedure
- II. Het bindend advies
- III. Zoveel mensen, zoveel klachten
- IV. Behandelde dossiers
- V. Niet ontvankelijk en onbevoegd
- VI. Klachtentema's
- VII. Onderverdeling ingediende klachten per branche
- VIII. Onderzoeken
- IX. Onderverdeling (deels) gegronde klachten per branche
- X. Toegekende vergoedingen
- XI. Afhandelingstijd
- XII. Wraking
- XIII. Verwijzing naar de ombudsman
- XIV. Netwerk en publiciteit
- XV. Contact met het klachteninstituut

JAARVERSLAG 2022

I. HET KLACHTENINSTITUUT

De Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen dankt zijn bestaan aan de gezamenlijke brancheverenigingen binnen de uitvaartwereld. Dat zijn de Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen (BGNU), Nardus, Landelijke Organisatie van Begraafplaatsen (LOB), Landelijke Vereniging van Crematoria (LVC), Vereniging van Mortuariumbeheerders in de Gezondheidszorg (VMG) en de Stichting Keurmerk Uitvaartzorg. Om de consument bescherming te bieden en het lerende vermogen van uitvaartondernemers te stimuleren, kan het klachteninstituut een goede rol vervullen. De stichting stelt de ombudsman aan, die onderzoek doet naar ingediende klachten. Niet alleen consumenten kunnen klachten indienen, maar ook uitvaartondernemers kunnen zich tot de ombudsman wenden voor een onderzoek of voor bemiddeling.

Het klachteninstituut is een tweedelijns klachteninstantie, hetgeen betekent dat altijd éérst de uitvaartondernemer de gelegenheid moet krijgen om de klacht te behandelen. Pas als klager en uitvaartondernemer samen geen oplossing kunnen vinden voor het gerezen probleem, kan een van beide partijen de ombudsman benaderen.

II. PROCEDURE

Als de ombudsman een klacht ontvangt kijkt deze eerst of de klacht al door de uitvaartondernemer is behandeld. Is dat niet het geval, dan wijst de ombudsman de klager op deze eis. Daarbij geeft de ombudsman aan dat klager opnieuw een beroep op het klachteninstituut kan doen als het niet lukt om samen met de uitvaartondernemer tot een oplossing te komen. Altijd wordt gekeken of de betreffende uitvaartondernemer is aangesloten bij het klachteninstituut. Is dat niet het geval dan krijgt klager te horen dat hij geen rechtsbescherming geniet. In 2022 is echter een pilot gestart waarbij de ombudsman ook bevoegd is indien de beklagde daarmee instemt.

De uitvaartondernemer heeft de gelegenheid om op de klacht te reageren met een verweer. Op dit verweer mag klager reageren met een nadere toelichting. Daarop krijgt de uitvaartondernemer de mogelijkheid om een reactie te geven, door middel van een nader verweer. Deze wijze van reageren op elkaars standpunten en aangehaalde feiten noemen we de hoor- en wederhoorfase. Deze is van bijzonder belang in de klachtenprocedure. Niet alleen om zoveel mogelijk feiten op tafel te krijgen, maar ook om beide partijen in staat te stellen kennis te nemen van elkaars visie en erop te reageren.

Als alle standpunten zijn gewisseld maakt de ombudsman het bindend advies op. Het komt voor dat de ombudsman (tussentijds) vragen stelt aan één partij of aan beide partijen, om een beter begrip van de situatie te krijgen. In een enkel geval vindt de hoor- en wederhoorfase niet schriftelijk, maar mondeling plaats. Dat is vooral het geval als het om complexe problematiek gaat, of als partijen feiten noemen, die niet met elkaar verenigbaar zijn. In dat geval geeft een mondelinge procedure de ombudsman vaak meer duidelijkheid.

Naast de schriftelijke klachtenprocedure heeft de ombudsman de mogelijkheid om te bemiddelen. Met enige regelmaat wordt van deze vorm gebruikt gemaakt.

Overigens brengt de klachtenprocedure voor klagers geen kosten met zich mee.

III. HET BINDEND ADVIES

Het oordeel van de Ombudsman Uitvaartwezen krijgt de vorm van een bindend advies, waarop het Burgerlijk Wetboek van toepassing is. De uitvaartondernemer is gebonden aan het bindend advies, vanwege zijn lidmaatschap van de branchevereniging. Klagers dienen een formulier te tekenen, waarbij zij verklaren het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden. Doen zij dat niet dan stelt de ombudsman geen onderzoek in.

Van het bindend advies staat nog een gang naar de rechter open, maar de rechter zal slechts marginaal toetsen. Dat betekent dat hij de (klacht-) procedure niet over doet en alleen onderzoekt of de ombudsman in alle redelijkheid het bindend advies kon geven. Voor zover bekend is het nog niet voorgekomen dat de rechter werd ingeschakeld.

IV. ZOVEEL MENSEN, ZOVEEL KLACHTEN

	2022	2021	2020	2019	2018
klachten resulterend in bindend advies	19	17	(14)13 ₁	(14) 13	11
klachten onbevoegd	41	43	61	79	66
klachten niet ontvankelijk	13	13	26	38	40
klachten opgelost (al dan niet via OM)	10	11	6	1	2
klacht bemiddeling	4	5	3	4	
ingetrokken/afgebroken klacht	4	2	5	9	1
staken onderzoek door OM		1	0	1	
Subtotaal: ingekomen klachten	91	92	115	145	120
vraag uitvaartondernemer	2	4	6	11	5
vraag consument	19	24	8	12	9
AANTAL CONTACTEN	112	120	129²	168	134
klachten in behandeling per einde jaar	7	9	16	9	6
afgehandeld in jaar binnenkomst	105	111	113	159	128

Tabel 1

Vanaf 2014 t/m 2019 is het aantal klachten dat bij de Ombudsman Uitvaartwezen is ingediend jaarlijks gestegen. Sinds 2020 echter is er een terugval in het aantal klachten en contacten waar te nemen. Een aanwijsbare oorzaak is daarvoor niet aanwezig.

Hoewel in 2022 het aantal sterfgevallen licht is gedaald (met circa 2000), nam het aantal ingediende klachten beduidend af.

Het aantal vragen dat is gesteld door de consumenten in 2022 nam ook af, evenals het aantal door uitvaartondernemers gestelde vragen ten opzichte van 2021. De adviesfunctie van de ombudsman voor uitvaartondernemers is overigens voorbehouden aan die uitvaartondernemers die zijn aangesloten bij een brancheorganisatie die is aangesloten bij het klachteninstituut.

De kosten van het klachteninstituut worden door de gezamenlijke, aangesloten uitvaartondernemers gedragen en om die reden is de adviesfunctie beperkt tot die kring van uitvaartondernemers.

Als ombudsman zou ik het toejuichen indien meer uitvaartondernemers zich via een brancheorganisatie bij het klachteninstituut aansluiten, waardoor het aantal gevallen waarin ik niet bevoegd ben om klachten te beoordelen sterk zal teruglopen.

In 2022 zijn in totaal 37 klachten door mij niet behandeld omdat ik onbevoegd was en bij 13 ingediende klachten was ik niet-ontvankelijk. Wel stemden 6 beklagden vrijwillig in met mijn bevoegdheid.

Er is sprake van onbevoegdheid indien de klacht bij het verkeerde instituut is ingediend, zoals klachten over verzekeringen, die tot de bevoegdheid van het klachteninstituut financiële

¹ Twee klachten betroffen dezelfde begraafplaats met hetzelfde onderwerp. Deze klachten zijn onder 2020-046 en 2020-077 geregistreerd.

² idem

dienstverlening (KIFID) behoren. Een ander voorbeeld van onbevoegdheid is dat de klager geen opdrachtgever was bij een uitvaart. Van niet-ontvankelijkheid wordt gesproken als de klacht nog niet is ingediend bij de beklagde onderneming of wanneer er geen duidelijke klacht is geformuleerd.

V. BEHANDELDE DOSSIERS

behandelde dossiers	2022	2021	2020	2019	2018
dossiers uit verslagjaar	91	101	127 ³	169	134
dossiers uit jaar ervoor	9	19	1	6	11
totaal	100	120	128	175	145
einde jaar in behandeling	7	9	16	9	7
TOTAAL behandeld in verslagjaar	93	111	112	166	138

Tabel 2

bindende adviezen (BA)	2022	2021	2020	2019	2018
aantal uit verslagjaar afgehandeld	9	10	(14)13 ⁴	8	6
aantal uit jaar voorafgaand aan verslagjaar afgehandeld	10	7	0	5	8
TOTAAL aantal BA in verslagjaar	19	17	14(13)⁵	13	14
einde jaar nog in behandeling BA	3	6	8	6	5

Tabel 3

Hoewel het aantal klachten is gedaald, is het aantal bindende adviezen gestegen ten opzichte van 2020.

VI. NIET ONTVANKELIJK EN ONBEVOEGD

Niet ontvankelijk	2022	2020	2019	2018	2017
waarvan te laat ingediend	2	0	1		1
klacht indienen bij uitvaartond./reactie afwachten	11	26	37	40	31
TOTAAL niet ontvankelijk	13	26	38	40	32

Tabel 4

Onbevoegd	2022	2020	2019	2018	2017
beleid/algemeen	3	2	1	1	7
verzekering (Kifid)	16	28	36	21	13
uitvaartondernemer niet aangesloten	14*	14	29	30	20
klacht niet ingediend door opdrachtgever	5	12	6	6	18
betreft niet de uitvaartbranche	2	14	6	8	
overig	1	1	1		
TOTAAL onbevoegd	41	61	79	66	58

Tabel 5

* in zes gevallen stemde de beklagde vrijwillig in met bevoegdheid van de ombudsman.

Het jaar 2022 heeft aangetoond dat een vermindering van het aantal ingediende klachten niet automatisch tot minder onderzoeken voor de ombudsman hoeft te leiden.

Het klachtenreglement geeft de spelregels aan die gelden voor het indienen van een klacht. Zo moet de klacht van de opdrachtgever zich richten tegen een uitvaartondernemer die is aangesloten bij het klachteninstituut en als dat niet het geval is verklaart de ombudsman zich onbevoegd.

Als de klacht nog niet door de klager bij de uitvaartondernemer is ingediend, waardoor die nog niet de kans heeft gekregen om die klacht op te lossen, verwijst de ombudsman de klager terug naar de uitvaartondernemer. De ervaring leert dat op deze wijze veel klachten definitief worden opgelost.

Uit tabel VI blijkt dat het aantal niet-ontvankelijke klachten niet is gewijzigd en het aantal onbevoegde klachten licht is gedaald. Dat heeft enerzijds te maken met de vermindering van het totaal aantal klachten in 2022, maar kan er ook op duiden dat er minder vaak bij het verkeerde instituut een klacht binnenkomt.

In 2022 lag het aantal gevallen van onbevoegdheid van de ombudsman omdat de beklagde niet bij het klachteninstituut is aangesloten op een vergelijkbaar niveau als in 2021, maar in 6 gevallen stemde de beklagde in met bevoegdheid van de ombudsman. Het aantal gevallen waarin de klacht over een verzekeringskwestie gaat die niet tot de bevoegdheid van de ombudsman behoort, maar tot de bevoegdheid van KIFID is daarentegen sterk opgelopen.

VII. KLACHTENTHEMA'S

Onderwerp	2022	2021	2020	2019	2018
bejegening	5	5	4	4	9
klachtbehandeling/compensatie fouten	1	1	1	2	3
fouten bij uitvaart/begeleiding	19	15	18	25	15
geen kostenbegroting/niets getekend	3	2	0		5
problemen offerte/factuur/tariefstelling	18	13	10	19	20
betalen voorafgaand uitvaart	0	2	1		2
(uitkering en/of premie van) polis	15	8	20	27	22
overschot polis wordt niet uitbetaald	2	3	4	9	4
naturapolis	1	2	2		3
kosten mortuarium verzorgings-/ziekenhuis	0		1	2	2
reclame(spots)	0	1	0	1	1
problemen ophalen/bestemming/ as	2	4	9	7	4
opname video/dvd	1	2	0	1	1
problemen rondom uitvaartvereniging	1	2	1	3	6
grafrechten	3	9	10	3	4
problemen rondom begraafplaats	8	8	3	5	13
problemen rondom betrekken bij uitvaart/afscheid nemen	2	3	3	4	4
niet naleving Covid-19 protocol	0	4	3		
Overig	3	17			

Tabel 6

Omdat een klacht vaak betrekking heeft op meerdere punten van onvrede is bovenstaande tabel een indicatie van de onderwerpen waarop de klachten betrekking hebben.

Er zijn in 2022 meer klachten ingediend met betrekking tot premies van verzekeringen, offertes en facturen en fouten bij de uitvaart, terwijl er een sterke afname is van klachten over grafrechten.

VIII. ONDERVERDELING INGEDIENDE KLACHTEN PER BRANCHE

BRANCHE	2022	2021	2020	2019	2018
Begraafplaats	14	13	13	12	17
Crematorium	6	9	11	8	5
Mortuarium	0	0	2	1	2
Uitvaartvereniging	1	5	1	6	6
Uitvaartverzorgers	45	56	47	72	66
Steenhouwer	0	2	2	2	1
Verzekeraar	17	9	28	36	20
Anders	8	7	11	9	3
TOTAAL	91	101	115	146	120

Tabel 7

Ook in 2022 heeft het merendeel van de ingekomen klachten betrekking op de uitvaartverzorging. In de loop van de jaren is daar niet veel verandering in gekomen. Dat is logisch omdat de uitvaartverzorgers praktisch gezien de uitvaart begeleiden van het begin tot het eind en vrijwel bij elke uitvaart betrokken zijn.

In 2022 is het aantal klachten over verzekeringen fors gestegen, in tegenstelling tot het jaar daarvoor.

IX. ONDERZOEKEN

Bindende adviezen*(BA)	2022	2021	2020	2019	2018
klachten bevoegd ingekomen in verslagjaar	19	15	17	18	11
- waarvan bemiddeling	3	5	3	3	
- waarvan door OM afgesloten				1	
klachten resulterend in BA	9	10	(14)13 ⁶	13	11
klachten BA uit voorgaand jaar	10	7	0	5	8
totaal aantal onderzoeken BA	22	17	17	18	19
afgehandeld in verslagjaar BA	19	17	13	13	14
- waarvan (deels) gegrond	10	12	(8)7 ⁷	8	9
- waarvan ongegrond	9	5	6	5	5

Tabel 8

* het gaat hier om onderzoeken die in het betreffende jaar zijn afgerond met een bindend advies. Deze kunnen in een voorgaand jaar zijn binnengekomen.

Ingekomen klachten kunnen niet steeds in het jaar van binnenkomst worden afgehandeld. Met name niet als het gaat om onderzoeken waaruit een bindend advies voortvloeit.

Op basis van het klachtenreglement krijgen beide partijen 4 weken de gelegenheid voor een reactie. Daardoor duurt de hoor- en wederhoorfase al snel drie maanden, met name als beide partijen de gehele reactietermijn benutten.

In 2022 waren er 22 dossiers onderwerp van een onderzoek door de ombudsman. In 3 gevallen is door tussenkomst van de ombudsman een schikking tot stand gekomen.

Het aantal onderzoeken is in 2022 gestegen van 17 naar 22. In iets meer dan de helft van de bindende adviezen is de klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaard.

⁶ Zie noot 1

⁷ Zie noot 1

De klachten die de ombudsman bereiken, geven geen inzicht in het totale aantal klachten omdat mogelijk veel klachten tussen partijen worden opgelost en de ombudsman niet bereiken.

X. ONDERVERDELING (deels) GEGRONDE KLACHTEN PER BRANCHE*

BRANCHE	2022	2021	2020	2019	2018
Begraafplaats	2	1	(4)3	2	2
Crematorium	1	2			
Mortuarium				1	
Uitvaartvereniging					2
Uitvaartverzorging	7	9	4	5	5
TOTAAL	10	12	(8)7	8	9

Tabel 9

* het gaat hier om onderzoeken die in het betreffende verslagjaar zijn afgerond met een bindend advies. Deze kunnen in een voorgaand jaar zijn binnengekomen.

De ombudsman heeft de indruk dat veel klachten door de uitvaartondernemers op correcte wijze worden behandeld, maar desalniettemin komen er toch nog klachten bij de ombudsman binnen die (deels) gegrond zijn. Mogelijk zijn de consumenten ook kritischer geworden en nemen zij niet aanstonds genoeg met voorstellen van de uitvaartondernemers tot afwikkeling van de klachten.

XI. TOEGEKENDE VERGOEDINGEN

JAAR	€ 0-500	€ 501-1.000	€ 1.001-2.000	€ 2.001-3.000	meer dan € 3.000	totaal
2022	3	3	3	1		10
2021	4	3	2	2		11
2020	3	1	1			5
2019	2	2				4
2018	2	3				5
2017	3	2				5

Tabel 10

In 2022 kende de ombudsman 10 maal een vergoeding toe aan een klager voor een (deels) gegronde klacht.

XII. AFHANDELINGSTIJD

Het klachtenreglement geeft klager en uitvaartondernemer beiden tweemaal de gelegenheid om op elkaars reactie te reageren: de uitvaartondernemer reageert op de klacht van klager (het verweer), klager reageert op het verweer van de uitvaartondernemer (nadere toelichting) en de uitvaartondernemer heeft met een nader verweer het laatste woord. Deze gang van zaken noemen we hoor en wederhoor. Omdat zowel uitvaartondernemer als klager vier weken de gelegenheid hebben voor een reactie, kan een volledig klachtonderzoek al snel enkele maanden in beslag nemen. Daarbij is dan nog geen rekening gehouden met de tijd die is gemoeid met het verkrijgen van de verklaring van klager dat hij akkoord gaat met het oordeel van de ombudsman als bindend advies en de tijd die de ombudsman nodig heeft om het bindend advies te schrijven. Kern is wel dat hoe sneller de betrokken partijen reageren, hoe korter de behandelingstermijn is.

Omdat de functie van Ombudsman Uitvaartwezen een deeltijdfunctie is, is hij niet steeds bereikbaar. E-mails worden (minstens) een keer per week uitgelezen en getracht wordt om klagers zo snel mogelijk antwoord te geven.

Hoewel de ombudsman niet continue telefonisch bereikbaar is, komen er geregeld telefoontjes binnen die snel beantwoord worden; zo mogelijk op dezelfde dag.

Dat leidt tot en verkorting van de gemiddelde behandelingstijd. In 2022 was de kortste behandelingstijd van een bindend advies 75 dagen en de langste behandelingstijd van een bindend advies 400 dagen. De gemiddelde behandelstijd in 2022 was circa 13,8 dagen. Die tijd is hoger dan in 2020, doordat de complexiteit van meerdere klachten toenam.

Behandeltijd in dagen	2022	2021	2020	2019	2018
gemiddelde behandelstijd dossier	13,8	14,3	12,4	10,5	11,3
langste dossier (bindend advies)	400	351	164	171	151
kortste bindend advies	75	81	33	49	67

XIII. WRAKING

In 2022 heeft geen wraking plaatsgevonden.

XIII. VERWIJZING NAAR DE OMBUDSMAN

Op verschillende algemene websites over de uitvaartbranche staat een verwijzing naar de Ombudsman Uitvaartwezen. De indruk bestaat dat klagers daardoor makkelijker de weg weten te vinden naar de website van het klachteninstituut. Het is een goed teken dat uitvaartondernemers klagers doorverwijzen naar de ombudsman, als zij niet samen met hun opdrachtgever een oplossing voor de klacht kunnen vinden.

Daarnaast zijn de internet-zoekmachines een gemakkelijke manier om op het bestaan van de Ombudsman Uitvaartwezen te worden gewezen. De grotere vindbaarheid betekent ook dat veel klachten niet ontvankelijk zijn, dan wel dat de ombudsman onbevoegd is. Niet elke klager leest vooraf de voorwaarden waaronder een klacht behandeld kan worden.

Uiteraard hoort het tot de taak van de ombudsman om klagers te informeren over de voorwaarden waaronder zij hun klacht kunnen indienen. Mochten klagers bij de ombudsman aan het verkeerde adres zijn, dan worden zij doorverwezen naar de juiste instantie.

XV. NETWERK EN PUBLICITEIT

In 2022 schreef ik als ombudsman een periodieke column in het brancheblad Uitvaartzorg en werden interviews gegeven.

XVI. CONTACT MET HET KLACHTENINSTITUUT

De nieuwe website van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen kwam 2016 in de lucht. Daarin is een contactformulier opgenomen, waarop een klager zijn klacht kan indienen of anderszins een vraag neer kan leggen. Dat deze functie beantwoordt aan de behoefte van consumenten is duidelijk: het merendeel van de klachten komt op deze wijze binnen. Ook uitvaartondernemers maken gebruik van dit contactformulier om hun vraag te stellen.

Daarnaast is de ombudsman te bereiken via het e-mailadres:

ombudsman@ombudsmanuitvaartwezen.nl, dan wel info@ombudsmanuitvaartwezen.nl.

Het postadres van de ombudsman is:

Postbus 92,

5600 AB Eindhoven

Telefonisch is de ombudsman bereikbaar op nummer 06 – 57 50 12 52.

Het bestuur is voor louter bestuurszaken te mailen via bestuur@ombudsmanuitvaartwezen.nl.

Het postadres van het bestuur is:

Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen, t.a.v. het secretariaat

Postbus 4076

5004 JB Tilburg