

# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

## JAARVERSLAG 2023 VAN HET BESTUUR VAN DE STICHTING KLACHTENINSTITUUT UITVAARTWEZEN

### 1. Bestuursaangelegenheden

Het bestuur kwam in 2023 driemaal bijeen. Daarnaast is deelgenomen aan diverse gesprekken waaronder overleg met het ministerie van Binnenlandse Zaken.

### 2. Bestuurssamenstelling

In 2023 bestond het bestuur uit de volgende personen:

- Onafhankelijk voorzitter: de heer R. Seldenrijk
- Vicevoorzitter en lid tot 19 oktober (vanaf 18 maart 2024 terug in het bestuur als voorzitter): de heer J. Wesselius (Nardus)
- Secretaris: mevrouw A. Vink (LOB)
- Penningmeester: de heer D. de Vogel (vertegenwoordiger consument)
- Lid: de heer H.J. Wormgoor (VMG)
- Lid: mevrouw V. Klaassen (BGNU)
- Lid: de heer J. van Vliet (Vertegenwoordiger consument)
- Lid: de heer C. Mulders (LVC)

### 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 N. Wessels is tot 19 oktober werkzaam geweest als bestuur ondersteuner, vanaf die datum heeft de heer R. Wiche zijn taak overgenomen

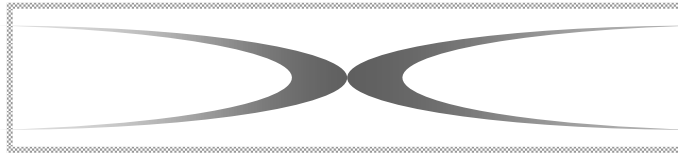
### 4. Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

De onderstaande branchorganisatie zijn aangesloten bij het bestuur:

- 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 deze organisaties hebben zich verplicht om het oordeel van de Ombudsman als bindend advies te accepteren. De kosten van het bestuur worden geheel gedragen door deze organisaties met uitzondering van de Stichting Keurmerk Uitvaartzorg. De Stichting heeft als uitgangspunt een hoogwaardige klachtenregeling met 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 bij de rechter beroep kan worden ingesteld.

April 2024  
Voorzitter,  
De heer J. Wesselius



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

**OMBUDSMAN  
UITVAARTWEZEN**

**JAARVERSLAG 2023**

## Voorwoord van de Ombudsman Uitvaartwezen

Geachte bestuursleden,

Bijgaand treft u mijn jaarverslag betreffende mijn werkzaamheden over het jaar 2023 aan.

De trend dat er jaarlijks minder klachten bij het klachteninstituut binnenkomen is ook in 2023 voortgezet.

In 2023 hebben 107 personen contact opgenomen met het klachteninstituut, dus iets minder dan de 112 contacten die in het jaar 2022 plaatsvonden.

Het aantal klachten dat ik als ombudsman kon onderzoeken liep met 3 terug naar 19, waarvan 14 uitmondde in een bindend advies.

De gemiddelde klachtduur bedroeg 12,7 dagen, iets minder dan de 13,8 dagen 2022.

Met dit jaarverslag vertrouw ik u voldoende te hebben geïnformeerd over de door mij verrichte werkzaamheden in het jaar 2023. 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. Ingediende 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

## 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. INGEDIENDE KLACHTEN

	2023	2022	2021	2020	2019	2018
klachten resulterend in bindend advies	14	19	17	(14)13	(14) 13	11
klachten onbevoegd	33	41	43	61	79	66
klachten niet ontvankelijk	23	13	13	26	38	40
klachten opgelost (al dan niet via OM)	6	10	11	6	1	2
klacht bemiddeling	5	4	5	3	4	
ingetrokken/afgebroken klacht	3	4	2	5	9	1
staken onderzoek door OM			1	0	1	
<b>Subtotaal: ingekomen klachten</b>	<b>84</b>	<b>91</b>	<b>92</b>	<b>115</b>	<b>145</b>	<b>120</b>
vraag uitvaartondernemer	2	2	4	6	11	5
vraag consument	21	19	24	8	12	9
<b>AANTAL CONTACTEN</b>	<b>107</b>	<b>112</b>	<b>120</b>	<b>129</b>	<b>168</b>	<b>134</b>
klachten in behandeling per einde jaar	8	7	9	16	9	6
<b>afgehandeld in jaar binnenkomst</b>	<b>99</b>	<b>105</b>	<b>111</b>	<b>113</b>	<b>159</b>	<b>128</b>

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 te geven.

Het aantal vragen dat is gesteld door de consumenten in 2023 nam iets toe, terwijl het aantal door uitvaartondernemers gestelde vragen ten opzichte van 2022 gelijk bleef. 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 2023 zijn in totaal 33 klachten door mij niet behandeld omdat ik onbevoegd was en bij 23 ingediende klachten was ik niet-ontvankelijk. Wel stemden 4 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 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	2023	2022	2021	2020	2019	2018
dossiers uit verslagjaar	84	91	101	127	169	134
dossiers uit jaar ervoor	7	9	19	1	6	11
<b>totaal</b>	<b>91</b>	<b>100</b>	<b>120</b>	<b>128</b>	<b>175</b>	<b>145</b>
einde jaar in behandeling	8	7	9	16	9	7
<b>TOTAAL behandeld in verslagjaar</b>	<b>99</b>	<b>93</b>	<b>111</b>	<b>112</b>	<b>166</b>	<b>138</b>

Tabel 2

bindende adviezen (BA)	2023	2022	2021	2020	2019	2018
aantal uit verslagjaar afgehandeld	10	9	10	(14)13	8	6
aantal uit jaar voorafgaand aan verslagjaar afgehandeld	4	10	7	0	5	8
<b>TOTAAL aantal BA in verslagjaar</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>14(13)</b>	<b>13</b>	<b>14</b>
einde jaar nog in behandeling BA	4	3	6	8	6	5

Tabel 3

Het aantal klachten is in 2023 gedaald, evenals het aantal bindende adviezen ten opzichte van 2022.

## VI. NIET ONTVANKELIJK EN ONBEVOEGD

Niet ontvankelijk	2023	2022	2021	2020	2019	2018
waarvan te laat ingediend	2	2	0	0	1	0
klacht indienen bij uitvaartond./reactie afwachten	21	11	13	26	37	40
<b>TOTAAL niet ontvankelijk</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>38</b>	<b>40</b>

Tabel 4

Onbevoegd	2023	2022	2021	2020	2019	2018
beleid/algemeen	0	3	0	2	1	1
verzekering (Kifid)	7	16	9	28	36	21
uitvaartondernemer niet aangesloten	12*	14*	21	14	29	30
klacht niet ingediend door opdrachtgever	4	5	9	12	6	6
betreft niet de uitvaartbranche	0	2	3	14	6	8
geen opdrachtgever	6					
overig	4	1	1	1	1	0
<b>TOTAAL onbevoegd</b>	<b>33</b>	<b>41</b>	<b>43</b>	<b>61</b>	<b>79</b>	<b>66</b>

Tabel 5

\*in vier gevallen stemde de beklagde vrijwillig in met bevoegdheid van de



ombudsma

n

\*in vier gevallen stemde de beklagde vrijwillig in met bevoegdheid van de ombudsman

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 sterk is toegenomen en het aantal onbevoegde klachten sterk is gedaald. Dat heeft enerzijds te maken met de vermindering van het totaal aantal klachten in 2023, maar kan er ook op duiden dat er minder vaak bij het verkeerde instituut een klacht binnenkomt.

In 2023 lag het aantal gevallen van onbevoegdheid van de ombudsman omdat de beklagde niet bij het klachteninstituut is aangesloten op een iets lager niveau dan in 2022, en in 4 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 sterk teruggelopen.

## VII. KLACHTENTHEMA'S

Onderwerp	2023	2022	2021	2020	2019	2018
bejegening	2	5	5	4	4	9
klachtbehandeling/compensatie fouten	1	1	1	1	2	3
fouten bij uitvaart/begeleiding	26	19	15	18	25	15
geen kostenbegroting/niets getekend	0	3	2	0	0	5
problemen offerte/factuur/tariefstelling	17	18	13	10	19	20
betalen voorafgaand uitvaart	0	0	2	1	0	2
(uitkering en/of premie van) polis	7	15	8	20	27	22
overschot polis wordt niet uitbetaald	2	2	3	4	9	4
naturapolis	1	1	2	2	0	3
kosten mortuarium verzorgings-/ziekenhuis	0	0	0	1	2	2
reclame(spots)	0	0	1	0	1	1
problemen ophalen/bestemming/ as	2	2	4	9	7	4
opname video/dvd	2	1	2	0	1	1
problemen rondom uitvaartvereniging	0	1	2	1	3	6
grafrechten	9	3	9	10	3	4
problemen rondom begraafplaats	9	8	8	3	5	13
problemen rondom betrekken bij uitvaart/afscheid nemen	2	2	3	3	4	4
niet naleving Covid-19 protocol	0	0	4	3	0	0
Overig	4	3	17	0	0	0

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 2023 meer klachten ingediend met betrekking tot de uitvoering en begeleiding van uitvaarten en premies van polissen, terwijl er een sterke stijging is van klachten over grafrechten.

### VIII. ONDERVERDELING INGEDIENDE KLACHTEN PER BRANCHE

BRANCHE	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Begraafplaats	10	14	13	13	12	17
Crematorium	8	6	9	11	8	5
Mortuarium	0	0	0	2	1	2
Uitvaartvereniging	3	1	5	1	6	6
Uitvaartverzorgers	52	45	56	47	72	66
Steenhouwer	0	0	2	2	2	1
Verzekeraar	7	17	9	28	36	20
Anders	4	8	7	11	9	3
<b>TOTAAL</b>	<b>84</b>	<b>91</b>	<b>101</b>	<b>115</b>	<b>146</b>	<b>120</b>

Tabel 7

Ook in 2023 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 2023 is het aantal klachten over verzekeringen fors afgenomen, in tegenstelling tot het jaar daarvoor.

### IX. ONDERZOEKEN

Bindende adviezen*(BA)	2023	2022	2021	2020	2019	2018
klachten bevoegd ingekomen in verslagjaar	19	19	15	17	18	11
- waarvan bemiddeling	5	3	5	3	3	0
- waarvan door OM afgesloten	0	0	0	0	1	0
klachten resulterend in BA	10	9	10	(14)13	13	11
klachten BA uit voorgaand jaar	4	10	7	0	5	8
<b>totaal aantal onderzoeken BA</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>
<b>afgehandeld in verslagjaar BA</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>14</b>
- waarvan (deels) gegrond	8	10	12	(8)7	8	9
- waarvan ongegrond	6	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 2023 waren er 19 dossiers onderwerp van een onderzoek door de ombudsman. In 5 gevallen is door tussenkomst van de ombudsman een schikking tot stand gekomen.

Het aantal onderzoeken is in 2023 gedaald van 22 naar 19. In 57% van de bindende adviezen is de klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaard.

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	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Begraafplaats	0	2	1	(4)3	2	2
Crematorium	0	1	2	0	0	0
Mortuarium	0	0	0	0	1	0
Uitvaartvereniging	0	0	0	0	0	2
Uitvaartverzorging	8	7	9	4	5	5
<b>TOTAAL</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>(8)7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

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 aanstands 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
2023	4	2	1	1	0	<b>8</b>
2022	3	3	3	1	0	<b>10</b>
2021	4	3	2	2	0	<b>11</b>
2020	3	1	1	0	0	<b>5</b>
2019	2	2	0	0	0	<b>4</b>
2018	2	3	0	0	0	<b>5</b>
2017	3	2	0	0	0	<b>5</b>

Tabel 10

In 2023 kende de ombudsman 8 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 een verkorting van de gemiddelde behandelingstijd. In 2023 was de kortste behandelingstijd van een bindend advies 50 dagen en de langste behandelingstijd van een bindend

advies 206 dagen. De gemiddelde behandeltijd in 2023 was circa 12,7 dagen. Die tijd is iets minder dan in 2022.

Behandeltijd in dagen	2023	2022	2021	2020	2019	2018
gemiddelde behandeltijd dossier	12,7	13,8	14,3	12,4	10,5	11,3
langste dossier (bindend advies)	206	400	351	164	171	151
kortste bindend advies	50	75	81	33	49	67

### XIII. WRAKING

In 2023 heeft geen wraking plaatsgevonden. Wel vond in één geval herziening van een bindend advies plaats.

### 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 2023 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](mailto:ombudsman@ombudsmanuitvaartwezen.nl), danwel [info@ombudsmanuitvaartwezen.nl](mailto: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](mailto:bestuur@ombudsmanuitvaartwezen.nl).

Het postadres van het bestuur is:

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

Postbus 4076

5004 JB Tilburg