



Handboek met de normenset Keurmerk Uitvaartzorg

Ingangsdatum 1 januari 2024

© Stichting Keurmerk Uitvaartzorg Tilburg

Dit handboek is geldig van 1 januari t/m 31 december 2024

Stichting Keurmerk Uitvaartzorg (SKU)

Reitseplein 1

Postbus 4076

5004 JB TILBURG

Telefoon: 013-594 45 34

E-mail: info@keurmerkuitvaartzorg.nl

X: [@KM_Uitvaartzorg](https://www.instagram.com/KM_Uitvaartzorg)

www.keurmerkuitvaartzorg.nl

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	3
2.	TOEPASSINGSGEBIED.....	3
3.	DEFINITIES	4
4.	HANDBOEK EN WERKWIJZE	7
4.1	Algemeen	7
4.2	Audit Keurmerk Uitvaartzorg	7
4.3	Audit Keurmerk Uitvaartzorg + mortuariumbeheer.....	10
5.	KEURMERKEISEN UITVAARTVERZORGING.....	11
	Algemene eisen.....	11
	Zekerheid 1: Heldere afspraken over uitvoering	12
	Zekerheid 2: Transparante kostenbegroting	14
	Zekerheid 3: Goede organisatie van de uitvaart	16
	Zekerheid 4: Bekwaam personeel	18
	Zekerheid 5: Doelmatige klachtenafhandeling.....	20
	Zekerheid 6: Klanttevredenheidsonderzoek.....	21
6.	KEURMERKEISEN MORTUARIUMBEHEER.....	22
	Eis A: Informatievoorziening aan nabestaanden.....	22
	Eis B: Borgen van overdracht overledene en de persoonlijke bezittingen	23
	Eis C: Verantwoordelijkheid van de zorg	24
	Eis D: Bekwaam personeel	25
	Eis E: Toegankelijkheid en kosten.....	25
	Eis F: Hygiëne en veiligheid	25
	Eis G: Klachtafhandeling	26
BIJLAGE 1:	Bij keurmerkeisen mortuariumbeheer	27
BIJLAGE 2:	Voorbeeld logo Keurmerk Uitvaartzorg.....	29



1. Inleiding

Dit Handboek bevat de eisen om te voldoen aan het Keurmerk Uitvaartzorg. Het Keurmerk is tot stand gekomen onder de verantwoordelijkheid van het bestuur van de Stichting Keurmerk Uitvaartzorg. De eisen vinden hun oorsprong in de gerelateerde vereisten van de ISO 9001-norm.

Voor het opstellen van de eisen is gekozen voor een tweekolommenstructuur, waarbij in de eerste kolom de eisen worden opgesomd waaraan een onderneming minimaal dient te voldoen. Indien van toepassing staat in de tweede kolom een toelichting of aandachtspunten.

De eisen van het Keurmerk Uitvaartzorg voor de uitvaartverzorging zijn op basis van de zes zekerheden die het Keurmerk biedt aan de consument:

1. Heldere afspraken over uitvoering
2. Transparante kostenbegroting
3. Goede organisatie van de uitvaart
4. Bekwaam personeel
5. Doelmatige klachtenafhandeling
6. Klanttevredenheidsonderzoek

Deze zijn uitgewerkt in hoofdstuk 5 van dit handboek.

Indien een onderneming ook mortuariumbeheer voor derden uitvoert, zijn tevens de eisen voor mortuariumbeheer van toepassing die zijn geformuleerd in bijlage 1 van dit handboek.

2. Toepassingsgebied

Alle uitvaartondernemingen die uitvaartverzorgende diensten verlenen, komen in aanmerking voor het Keurmerk, mits zij:

- minimaal 13 uitvaarten op jaarbasis regelt en uitvoert, waarbij de onderneming optreedt als opdrachtnemer voor de nabestaande (opdrachtgever);
- voldoet aan de overige eisen in dit Handboek;
- voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien uit het reglement registratie.

Het staat de individuele uitvaartonderneming vrij om zelf aanvullende of strengere regels te stellen dan de keurmerkeisen.

Om het Keurmerk te behalen is een lidmaatschap van een brancheorganisatie niet noodzakelijk.

Het Keurmerk omvat alle uitvaartverzorgende werkzaamheden, vanaf de start na een overlijdensmelding tot aan de nazorg na een uitvaart. Het gaat uitdrukkelijk niet om verzekeringen of polissen, noch om andere services als bijeenkomsten gericht op algemene uitvaartvoorbereiding of rouwverwerking.

Voor ondernemingen die mortuariumbeheer voor derden uitvoeren geldt dat ook die werkzaamheden worden getoetst door het Keurmerk.

Het Keurmerk Uitvaartzorg ziet niet toe op onderlinge afspraken of transacties tussen ondernemingen.

3. Definities

Audit

Onderzoek door de certificatie-instelling (CI) bij de uitvaartonderneming waarbij gecontroleerd wordt of aan de eisen van het Keurmerk Uitvaartzorg wordt voldaan.

Corrigerende maatregel

Dit is een maatregel naar aanleiding van een niet-kritieke of kritieke afwijking waarmee de oorzaak van de afwijking wordt weggenomen.

Documentatie

Formulieren of documenten waarbij sprake kan zijn van papieren en / of digitale versies.

Factuur (ook wel 'nota' genoemd)

Specificatie van eigen producten en diensten van de onderneming en die van derde partijen met bijbehorende prijzen en verschotten, inclusief belasting (indien van toepassing) en de betalingsvoorwaarden.

Hercertificatie-audit

Audit die plaatsvindt om te onderzoeken of een onderneming nog aan de keurmerkeisen voldoet. De eerste hercertificatie-audit vindt uiterlijk drie jaar na de initiële audit plaats en vervolgens om de drie jaar.

Initiële audit

Eerste audit die plaatsvindt om te onderzoeken of een onderneming aan de keurmerkeisen voldoet.

Klacht

Een mondeling of schriftelijk aan de onderneming geuit ongenoegen over de algehele verzorging van de uitvaart dan wel het mortuariumbeheer in de breedste zin van het woord, afkomstig van de opdrachtgever.

Klanttevredenheidsformulier

Dit is het (digitale) formulier dat alle opdrachtgevers van de onderneming ontvangen en waarop zij hun tevredenheid of klachten over de door de onderneming uitvaartverzorgende werkzaamheden (diensten) en geleverde producten schriftelijk kunnen uiten.

Kostenbegroting

Schriftelijke opgave van kosten van de uitvaart die betrekking heeft op de gemaakte afspraken en voor zover die kosten op dat moment kunnen worden begroot of voorzien.

Locatie

Een gebouw op een ander adres dan de hoofdvestiging waar (een deel van) het uitvaarttraject kan worden uitgevoerd, te weten het verzorgen en opbaren van de overledene (dus met een verzorgingsruimte en/of centrale koeling (koelcel, geen koelplaten), dan wel het mortuarium dat voor derden wordt beheerd.

Mortuarium

In dit Handboek wordt bij 'mortuarium' bedoeld een mortuarium dat door de onderneming wordt beheerd voor derden. Vaak is dit in een ziekenhuis of verpleeghuis. Hier wordt niet bedoeld het mortuarium dat door de uitvaartonderneming zelf wordt ingezet.



Onderneming

Zie 'uitvaartonderneming'.

Opdrachtgever

De natuurlijke of rechtspersoon die voor, tijdens en na de uitvaart namens de nabestaanden optreedt als opdrachtgever naar de uitvaartonderneming en welke de overeenkomst tot het uitvoeren van de uitvaart heeft getekend.

Indien een uitvaartonderneming als onderaannemer werkt onder het 'label' van een hoofdaannemer, is de hoofdaannemer formeel zijn opdrachtgever. Met uitzondering van de bepalingen over de begroting en de factuur, dient de uitvaartonderneming de natuurlijke of rechtspersoon met wie hij de afspraken maakt over de verzorging van de uitvaart, als opdrachtgever te zien, en niet de hoofdaannemer. Over welke onderneming (hoofdaannemer of onderaannemer) de begroting en de factuur aan de natuurlijke of rechtspersoon voorlegt, dient de uitvaartonderneming afspraken te maken met de hoofdaannemer.

Opleiding

Een opleiding en/of een nader omschreven, vastgelegde recente na- of bijscholing van de uitvaartverzorgers of andere medewerkers.

Overeenkomst

Schriftelijke afspraak tussen de opdrachtgever en de uitvaartonderneming (in persoon vertegenwoordigd door de uitvaartverzorgers), welke door beide partijen is ondertekend. In de overeenkomst dienen in elk geval de volgende onderdelen op te zijn genomen: afspraken, kostenbegroting en leveringsvoorwaarden.

PM-post

Kostenpost met vermelding 'Pro Memorie', waarvan de exacte prijs nog niet bekend is. Er moet altijd een schatting worden gegeven.

Regelgesprek

Het gesprek tussen de opdrachtgever en de uitvaartverzorgers waarin de basisinformatie, de wensen voor de uitvaart en de afspraken die in dit stadium kunnen worden benoemd, worden besproken en vastgelegd. Indien beide partijen akkoord zijn, leidt dit tot een overeenkomst.

Tussentijdse-audit

Dit is de audit tussen de initiële audit en de hercertificatie-audit of tussen de daaropvolgende hercertificatie-audits.

Uitvaartcentrum

Een ruimte gebruikt door de uitvaartonderneming, voor het verzorgen en opbaren van de overledene. Vanuit het uitvaartcentrum worden geen uitvaart-coördinerende activiteiten verricht. Een uitvaartcentrum kan geen eigen Keurmerk behalen en voeren.

Uitvaartmanagementtraject

Daarvan is sprake als de onderdelen 1 en 4 van onderstaande opsomming worden uitgevoerd, eventueel aangevuld met (een van) de onderdelen 2 of 3:

1. het inventariseren van de wensen en het maken van afspraken over de uitvoering van de uitvaart, het opstellen van een kostenbegroting door de uitvaartverzorgers en het regelen van de uitvaart. In deze begroting kunnen ook de punten 2 en 3 worden meegenomen;
2. overbrengen en vervoer van de overledene;



3. verzorgen en opbaren (gebruik uitvaartcentrum en/of opbaring elders) van de overledene;
4. uitvoeren c.q. (bege-)leiden van de uitvaart door een gekwalificeerde uitvaartverzorger.

Uitvaartonderneming

De rechtspersoon, als zodanig ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel, die verantwoordelijk is voor het uitvaartmanagementtraject en mogelijk ook voor mortuariumbeheer voor derden. Een uitvaartonderneming kan een of meerdere handelsnamen, en uitvaartlocaties hebben. Indien er sprake is van een uitvaartonderneming die (ook) 'internetuitvaarten' aanbiedt, dient deze dienstverlening ook te voldoen aan alle in dit handboek beschreven eisen.

Uitvaartverzorger

Persoon die de mogelijkheden wat betreft de uitvaart aangeeft, wensen van de nabestaanden inventariseert, deze wensen realiseert en de uitvaartplechtigheden begeleidt. Een uitvaartverzorger kan ook de persoon zijn die het publiek ontvangt en/of nabestaanden begeleidt bij rouwbezoek.

Vast bedrag per eenheid product of dienst

Kostenpost die zal variëren al naar gelang het daadwerkelijk aantal geleverde producten of diensten.

Vaste aanneemsom

Kostenpost waarvan de inhoud en de grenzen zijn beschreven en waarvan het bedrag op de begroting onder alle omstandigheden gelijk zal zijn aan de factuur.

4. Handboek en werkwijze

4.1 Algemeen

De audit voor het Keurmerk Uitvaartzorg vindt uitsluitend plaats door certificatie-instellingen (CI's) die aangewezen zijn door het bestuur van de Stichting Keurmerk Uitvaartzorg (verder te noemen SKU). Deze CI's hebben een samenwerkingsovereenkomst met SKU en zijn door de Raad voor Accreditatie erkend voor ISO 9001-certificatie voor overige dienstverlening. De CI's werken conform het reglement certificatie-instellingen waarin de afspraken zijn beschreven.

In dit Handboek en in het reglement registratie zijn de werkwijzen beschreven, te weten:

- Aanvraag en overeenkomst met CI
- Uitvoering van de audit
- Beoordelingscriteria
- Beslissing CI en de voordracht aan de SKU
- Verlening Keurmerk door de SKU

Het bestuur van de SKU stelt dit Handboek vast. Eenmaal per jaar wordt dit Handboek door het bestuur van de SKU geëvalueerd.

Het bestuur heeft de bevoegdheid om de inhoud van dit Handboek eenzijdig te wijzigen, indien het bestuur dit noodzakelijk acht. Indien van toepassing, wordt een overgangstermijn voor het in werking treden van een wijziging in het Handboek bepaald.

In gevallen waarin dit Handboek niet voorziet, heeft het bestuur het beslissingsrecht. De beoordeelde uitvaartonderneming krijgt de mogelijkheid bezwaar aan te tekenen, zoals beschreven in het reglement registratie.

4.2 Audit Keurmerk Uitvaartzorg

4.2.1 Planning

Het Keurmerk wordt verstrekt voor een periode van drie jaar. Tussentijds vindt verplicht eenmaal een periodieke tussentijdse audit plaats. De periode tussen (her)registratiedatum en de tussentijdse audit bedraagt minimaal 15 en maximaal 21 maanden.

Indien de onderneming ISO9001-gecertificeerd is en de initiële en hercertificeringsaudit voor SKU wordt gecombineerd met de initiële en periodieke ISO-audit, kan de tussentijdse SKU-audit worden gecombineerd met een van de twee tussentijdse ISO-audits.

4.2.2 Beoordelingscriteria

Indien de auditor tijdens een audit tot de bevinding komt dat de opdrachtgever niet voldoet aan een (of meerdere) van toepassing zijnde eis(en), kan dit leiden tot een "kritieke" of een "niet-kritieke" afwijking.

Indien op de zekerheden dan wel op de eisen aan mortuariumbeheer het proces niet is georganiseerd kan de auditor een kritieke afwijking geven. In andere gevallen, bijvoorbeeld als het proces niet gevolgd is, dan is dat een niet-kritieke afwijking. Afwijkingen ten aanzien van de algemene eisen zijn bij de eerste constatering altijd niet-kritiek.

Indien een niet-kritieke afwijking bij een volgende audit niet is hersteld wordt dit altijd een kritieke afwijking.

In het geval van een niet-kritieke afwijking bij een audit, zal de uitvaartonderneming worden verzocht om de afwijking te onderzoeken en om maatregelen ter verbetering te definiëren (Plan van Aanpak). Bij de eerstvolgende tussentijdse



of hercertificatie-audit wordt gecontroleerd of de niet-kritieke afwijking verbeterd is. Indien dit niet het geval is, wordt de niet-kritieke afwijking omgezet in een kritieke afwijking.

In het geval van een kritieke afwijking bij een initiële audit, wordt er geen positief advies afgegeven over de verlening van het Keurmerk, totdat de afwijking adequaat is opgelost.

In het geval van een kritieke afwijking bij een tussentijdse of hercertificatie-audit, dient de uitvaartonderneming binnen 4 weken na ontvangst van de definitieve rapportage een Plan van Aanpak voor het oplossen van de afwijking toe te sturen aan de certificerende instelling. De afwijking dient binnen drie maanden na ontvangst van de definitieve rapportage opgelost te zijn. Voor afwijkingen t.a.v. de eis dat 75% van de uitvaarten door een RU wordt uitgevoerd kan op basis van het plan van aanpak een langere termijn worden vastgesteld. Voorwaarde daarvoor is wel dat de activiteiten om de afwijking op te lossen binnen 3 maanden zijn gestart.. Dit kan in bijzondere gevallen ook voor andere tekortkomingen gelden die aantoonbaar niet binnen 3 maanden kunnen worden opgelost.

De te nemen maatregelen en de realisatie worden door de auditor beoordeeld. De CI geeft aan of hiertoe een extra bezoek nodig is of dat de afhandeling schriftelijk (per e-mail) of online kan plaatsvinden. De kosten van een eventueel extra onderzoek / bezoek komen voor rekening van de uitvaartonderneming.

Indien de uitvaartonderneming de kritieke afwijking na een tussentijdse audit binnen drie maanden (of de periode die daarvoor met de CI is afgesproken) niet heeft opgelost, kan de SKU het Keurmerk intrekken. Bij het niet meewerken aan een periodieke dan wel hercertificatie-audit kan niet beoordeeld worden of het Keurmerk (nog) terecht is toegekend en zal onverwijld intrekking van het Keurmerk volgen.

Als de auditor de maatregelen en/of de realisatie in orde heeft bevonden, kan de procedure tot verstrekking of verlenging van het Keurmerk starten.

Het is van belang een tussentijdse of hercertificatie-audit tijdig te plannen (een tot twee maanden voor het verlopen van het certificaat).

Indien de geldigheid van het certificaat meer dan een maand verlopen is, of een tussentijdse audit niet binnen 21 maanden gerekend vanaf (her)registratiedatum kan worden uitgevoerd, zal SKU de uitvaartonderneming uit het register verwijderen, tenzij de overschrijding van de termijn niet te wijten is aan de uitvaartonderneming. Afzeggen door de onderneming van een tijdig geplande audit, geldt in dit kader als een aan de uitvaartonderneming toe te schrijven overschrijding.

4.2.3. Steekproefschema controle dossiers

De auditor controleert aselekt een minimaal aantal dossiers waarop hij zijn oordeel baseert. Het aantal te controleren dossiers is afhankelijk van het aantal uitvaarten per jaar. Indien sprake is van een tussentijdse of hercertificatie-audit, worden dossiers vanaf de datum van de voorgaande audit gecontroleerd. Bij initiële audits wordt een jaar teruggekeken.

Indien de onderneming werkt met freelancers of andere uitvaartverzorgers die niet dienst zijn van de onderneming, controleert de auditor altijd een of meerdere dossiers van uitvaarten die door die personen zijn uitgevoerd.

Aantal uitvaarten per jaar	Steekproefgrootte dossiers
0-100	5
100-250	13
250-500	20
500-1.000	32
1.000-3.000	50
3.000-10.000	80
> 10.000	125

De auditor bepaalt op basis van de geconstateerde afwijkingen of de steekproef moet worden uitgebreid.

4.2.3 Beoordeling CI en voordracht aan de SKU

Na afronding van de initiële, de tussentijdse of hercertificatie-audit wordt door de auditor van de CI door middel van het insturen van het auditrapport en het samenvattingsformulier een advies gegeven aan de SKU over toekenning of verlenging van het Keurmerk door de SKU.

Tenzij er zwaarwegende argumenten bestaan om het Keurmerk niet te verstrekken, neemt het secretariaat van de SKU het advies namens de SKU over en verstrekt of verlengt formeel het Keurmerk.

4.2.4 Tijdsduur audit

Een indicatie van de tijdsduur in dagen is weergegeven in de volgende tabel:

Aantal uitvaarten per jaar	Initiële -audit	Tussentijdse en hercertificatie-audit
0 – 100	0,5	0,5
100 – 250 ¹	0,5	0,5
250 – 700	1	1
700 – 1.300	1,5	1 - 1,5
1.300 – 3.000	Per geval	Per geval
3.000 – 10.000	Per geval	Per geval
>10.000	Per geval	Per geval

De audit moet minimaal bestaan uit de volgende onderdelen:

- Openingsgesprek -> wat is er afgelopen periode gebeurd, zijn er bijzondere zaken
- Beoordelen dossiers ->
 - Indien er gewerkt wordt met freelancers of uitzendkrachten en er géén dossiers van hen in de steekproef zitten, dient de steekproef te worden uitgebreid met tenminste één dossier van een uitvaart uitgevoerd door een freelancer of uitzendkracht.
 - Bespreken van alle afwijkingen na dossiercontrole
- Bespreken klachtenafhandeling, klanttevredenheid, leveranciersbeoordeling, aantal RU's etc.
- Gesprek met aantal medewerkers -> om beeld te krijgen van de dagelijkse gang van zaken in de onderneming.
- Rondje door de locatie(s) om te bepalen of aan eisen wordt voldaan**
- Slotgesprek -> afwijkingen, concrete afspraken over plan van aanpak, overige waarnemingen, adviezen,

¹ In geval van meerdere locaties kan tijdsduur van de audit langer zijn.

**In het auditprogramma wordt altijd de hoofdlocatie opgenomen; bij een initiële audit daarnaast de wortel uit het aantal locaties (afgerond op hele getallen) en bij een tussentijdse audit 60% van de wortel uit het aantal locaties. Alle locaties moeten voldoen aan de keurmerkeisen om als onderneming het Keurmerk te mogen voeren. Op locatie kan worden gecontroleerd of aan de keurmerkeisen én wet- en regelgeving wordt voldaan. Bij het bepalen van de te bezoeken locaties worden de locaties met maar één 24-uurskamer waar maar één overledene is opgebaard achterwege gelaten.

Verder kunnen bepalend zijn voor de duur van de audit:

- ondernemer is al langere tijd gecertificeerd en heeft weinig tot geen niet-kritieke afwijkingen (dus ook de 'kleine' dingen zijn in orde);
- dossiers zijn systematisch ingericht en digitaal raadpleegbaar. Het nemen van steekproeven kan efficiënt.
- bij eerdere audits is al geconcludeerd dat de onderneming 'in control' is;
- meer of minder locaties.

4.3 Audit Keurmerk Uitvaartzorg + mortuariumbeheer

4.3.1 Beoordelingscriteria

De beoordelingscriteria voor het onderdeel mortuariumbeheer zijn gelijk aan die voor het Keurmerk Uitvaartzorg.

4.3.2 Toevoegen mortuariumbeheer aan audit

Iedere onderneming die mortuaria beheert voor derden dient aantoonbaar te voldoen aan de keurmerkeisen. Dit wordt getoetst tijdens de eerste audit na 1 september 2020 die voor het Keurmerk Uitvaartzorg wordt uitgevoerd, ongeacht of dit een tussentijdse of een hercertificatie-audit is.

Vanaf het moment dat aantoonbaar aan de eisen is voldaan, wordt daarvan melding gemaakt op het certificaat.

4.3.3 Audit op locatie

Bij de eerste audit voor mortuariumbeheer worden alle mortuaria die voor derden worden beheerd geaudit. Tijdens de vervolgaudits wordt steeds de helft van de mortuaria bezocht. De reden hiervoor is dat in de meeste gevallen niet aan de eisen voor gebruik van de 'multi-siteregeling' wordt voldaan. De 'algemene' onderwerpen zoals tevredenheid, klachtenafhandeling en opleiding (deels) zullen waar mogelijk in combinatie uitvaartzorg en mortuariumbeheer door de auditor worden geaudit.

5. Keurmerkeisen uitvaartverzorging

De keurmerkeisen voor uitvaartverzorging zijn gerelateerd aan de zes zekerheden:

1. Heldere afspraken over uitvoering
2. Transparante kostenbegroting
3. Goede organisatie van de uitvaart
4. Bekwaam personeel
5. Doelmatige klachtenafhandeling
6. Klanttevredenheidsonderzoek

De keurmerkeisen worden in dit hoofdstuk per zekerheid nader uitgewerkt. Daarnaast zijn er algemene eisen waaraan uitvaartondernemingen dienen te voldoen:

Algemene eisen

Minimumeis	Toelichting
<ul style="list-style-type: none"> • De uitvaartonderneming voldoet aan de eisen vanuit wet- en regelgeving die gelden voor uitvaartzorg. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Producten en diensten worden onder beheerste omstandigheden geleverd en uitgevoerd. 	<ul style="list-style-type: none"> • Opbaring dient onder beheerste omstandigheden plaats te vinden en adequaat gefaciliteerd te zijn. • Producten en diensten dienen te worden geleverd en uitgevoerd conform algemeen geaccepteerde maatstaven, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de wensen van de opdrachtgever.
<ul style="list-style-type: none"> • Leveranciers worden eenmaal per jaar geanalyseerd en beoordeeld op basis van vermogen om producten en diensten te leveren volgens de eisen van de onderneming. 	<ul style="list-style-type: none"> • relevante leveranciers² (inclusief freelancers en thanatopracteur) zijn aantoonbaar beoordeeld en er worden indien nodig verbeterafspraken gemaakt.
<ul style="list-style-type: none"> • Indien de onderneming werkt met een extern centraal meldpunt (dus niet binnen de eigen onderneming) dan zijn heldere afspraken gemaakt over de dienstverlening. 	<p>Op de website staat tenminste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • beschreven dat hij het Keurmerk Uitvaartzorg mag voeren; • het logo SKU opgenomen; • de standaardinformatie over het Keurmerk Uitvaartzorg opgenomen;
<ul style="list-style-type: none"> • De ondernemer die het Keurmerk Uitvaartzorg mag voeren, moet dit duidelijk zichtbaar op zijn website vermelden. 	<ul style="list-style-type: none"> • een link naar de website van SKU opgenomen.

² Dit geldt niet voor crematoria, begraafplaatsen en kerken

Zekerheid 1: Heldere afspraken over uitvoering

Doel: Waarborgen dat de opdrachtgever vooraf juiste informatie over de inhoud en uitvoering van de gevraagde uitvaart ontvangt en dat de afspraken daarover geverifieerd kunnen worden. Op deze manier worden onduidelijkheden en ongenoegen achteraf voorkomen. Deze zekerheid omvat het proces vanaf het eerste (veelal telefonische) contact met de potentiële opdrachtgever tot en met het maken van afspraken over de uitvoering tijdens het regelgesprek.

Minimaleis Zekerheid 1	Toelichting
<p>Melding van overlijden</p> <p>Bij de melding van overlijden wordt geverifieerd en aantoonbaar vastgelegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • of de arts de schouw heeft uitgevoerd • gegevens overledene • locatie waar overledene zich bevindt en naar toe moet. • gegevens opdrachtgever. • plaats en tijdstip regelgesprek. 	<ul style="list-style-type: none"> • Persoonsgegevens van de overledene zijn de naam, geboortedatum, en geslacht. • Persoonsgegevens van degene met wie regelgesprek gevoerd gaat worden en diens relatie tot de overledene (de potentiële opdrachtgever). • Plaats en tijdstip van het regelgesprek en diegene die namens de onderneming het regelgesprek voert, zijn aantoonbaar vastgelegd. • Afspraken zijn gemaakt over de plaats waar de overledene naartoe overgebracht moet worden indien dat aan de orde is; • Advies is om gebruik te maken van een meldingsformulier voor de gegevens van overledene, opdrachtgever en over het regelgesprek.
<p>Regelgesprek</p> <ul style="list-style-type: none"> • De persoonsgegevens van de overledene zijn vastgelegd. • De onderneming bepaalt tijdens het regelgesprek de gespecificeerde wensen en eisen van de opdrachtgever en legt deze vast. 	<ul style="list-style-type: none"> • BSN hoeft in het kader van SKU niet opgevraagd te worden. In sommige gemeentes dient het wel gemeld te worden. • NAW-gegevens. <p><i>NB: Er zijn geen kopieën van ID-bewijzen van opdrachtgevers nodig, tenzij de verzekeraar deze nodig heeft. Eventuele kopieën moeten worden vernietigd op het moment dat de verzekering tot uitkering is gekomen. BSN van de opdrachtgever mag niet worden vastgelegd.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Begraven of cremieren? • Opbaring. • (Kerk)dienst. • Geluid- of video-opnames tijdens dienst. • Grafkeuze; algemeen/eigen. • Handelswijze persoonlijke bezittingen. • Type kist.

- Specificaties en details voor alle gemaakte afspraken zijn vastgelegd.
 - NAW-gegevens en rol personen/instantie.
 - Bereikbaarheid: telefoonnummer, e-mailadres.
 - Plaats, datum en tijdstip van alle activiteiten.
 - Aantallen.
 - Soort, type.
 - Kosten
 - Bijzonderheden.
- De zaken waarvoor de onderneming geen zorg draagt, zijn met de opdrachtgever besproken en expliciet vastgelegd
- De eisen van de opdrachtgever zijn beoordeeld op haalbaarheid/uitvoerbaarheid voordat de onderneming zich aan de opdrachtgever verbindt.
 - De onderneming legt op de juiste wijze vast welke handelingen in het lichaam van de overledene zijn uitgevoerd
 - Apparatuur met batterij dient altijd verwijderd te worden.
 - Thanatopraxie is aantoonbaar uitgevoerd door een geregistreeerde thanatopracteur³.
 - Er is toestemming voor thanatopraxie door de opdrachtgever gegeven.
- Invasieve behandelingen (zoals verwijderen ICD of pacemaker, Reveal Linq of anderszins) zijn vastgelegd.
 - Conform voorwaarden LVC.
 - In geval van de wens tot cremieren, is door de onderneming aantoonbaar nagevraagd of de overledene de afgelopen 12 maanden is behandeld met jodium 125. Indien dat het geval is, heeft door de opdrachtgever afstemming met behandelend arts plaatsgevonden en door uitvaartonderneming met het crematorium.

N.B. Alle afspraken leiden tot een kostenbegroting met bijbehorende gespecificeerde overeenkomst met bijgevoegde algemene voorwaarden: zie zekerheid 2.

³ Indien in 2023 gebruik is gemaakt van een thanatopracteur die niet geregistreerd is, dient deze wel een verklaring af te geven dat hij/zij alle werkzaamheden heeft uitgevoerd in overeenstemming met de wet- en regelgeving. Vanaf 2024 is inzet van een geregistreeerde thanatopracteur verplicht.

Zekerheid 2: Transparante kostenbegroting

Doel: De prijsafspraken inclusief eventuele financiële consequenties van verzekering of lidmaatschap van een uitvaartvereniging worden vastgelegd, evenals mogelijke wijzigingen in afspraken, zodat de opdrachtgever bij het ontvangen van de factuur niet voor verrassingen komt te staan.

Minimumeis Zekerheid 2

Toelichting

Kostenbegroting

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Binnen 24 uur na het einde van het regelgesprek is er aantoonbaar een kostenbegroting afgegeven. Voordat de uitvaart plaats vindt, moet er een rechtsgeldige overeenkomst zijn. • De ondernemer hanteert de gedeponeerde algemene voorwaarden en overhandigt die aan de opdrachtgever. • Op verzoek van de consument moet de uitvaartverzorger direct een algemene prijslijst van de eigen diensten kunnen overleggen. | <ul style="list-style-type: none"> • Indien er geen kostenbegroting is overlegd binnen 24 uur of dit niet aantoonbaar is, dient de reden vastgelegd te worden. • De kostenbegroting omvat alle besproken producten en diensten, uitgesplitst in verschillende type kosten: • Basistarief, staat vast en wordt niet meer gewijzigd. Duidelijk moet zijn welke diensten wel en welke niet onder het basistarief vallen. Het is niet noodzakelijk de kosten per dienst uit te splitsen. Het basistarief is een vast bedrag dat alle werkzaamheden en gemaakte kosten omvat die een uitvaartverzorger verricht voor de consument m.b.t. voorbereiden en organiseren van de uitvaart. • Indien op basis van uurtarieven wordt gewerkt wordt zowel het uurtarief en het geschat aantal uren voorgelegd • Vast bedrag per product of dienst, verandert alleen als aantallen veranderen, bijvoorbeeld aantal volgauto's. • PM post. Alleen toepassen indien noodzakelijk en altijd voorzien van een inschatting. • Post onvoorzien is niet toegestaan. • Voorwaarden van brancheorganisatie BGNU of eigen aantoonbaar bij de Kamer van Koophandel gedeponeerde algemene voorwaarden. • Algemene voorwaarden moeten op papier of digitaal worden aangeleverd. Het is onvoldoende te verwijzen naar voorwaarden die op een website zijn gepubliceerd. • Op de prijslijst moet tenminste staan: basis/aannametarief (incl. specificatie van de diensten die daaronder vallen), kosten voor verzorgen, overbrengen, opbaren (thuis en in rouwcentrum), kist, vervoer, condoleanceregister. Advies is om de prijslijst ook op de website te plaatsen. |
|--|--|

Natura-uitvaartverzekeringen of lidmaatschap uitvaartvereniging

- Tijdens het regelgesprek is navraag gedaan naar de aanwezigheid van een (natura) verzekering. Indien aanwezig moet dit worden vastgesteld.
- Inventarisatie van beschikbare uitvaartverzekeringen.
- Indien de overledene een polis van een natura-uitvaartverzekering heeft bij een uitvaartverzekeraar of lid is van een uitvaart-vereniging en de uitvaart niet door die uitvaart-verzekeraar of uitvaartvereniging laat uitvoeren, dan geeft de uitvaartondernemer direct (zodra beschikbaar) informatie over de (financiële) consequenties van het geven van de opdracht aan een niet-gelieerde uitvaartonderneming en legt hij deze consequenties vast op de kostenbegroting of in de overeenkomst
- Zodra de verzekeraar de hoogte van de uitkering bekend heeft gemaakt moet dit aantoonbaar gecommuniceerd worden met de opdrachtgever
- Indien de uitvaartondernemer verzekeringspolissen inneemt om de uitkering te verzorgen dan zijn er twee mogelijkheden: ofwel hij meldt uitdrukkelijk dat de uitkering door hem niet gegarandeerd kan worden ofwel hij controleert ter plekke de uitkering door middel van contact met de verzekeringsmaatschappij.

Tussentijdse wijzigingen en factuur

- Tussentijdse wijzigingen zijn vastgelegd en goedgekeurd door de opdrachtgever.
- Als er sprake is van een stijging van de totale kosten van meer dan 10% of meer dan € 500,- ten opzichte van de totale begrote uitvaartkosten, dan dient dit te zijn vastgelegd in het dossier.
- De opdrachtgever ontvangt een duidelijk gespecificeerde factuur.
- De opdrachtgever ontvangt bij voorkeur één factuur. Vooraf dient afgesproken en vastgelegd te worden voor welke onderdelen een aparte factuur wordt verstuurd.
- Bedragen in de factuur die gewijzigd zijn ten opzichte van de kostenbegroting zijn alleen gebaseerd op wijzigingen in inhoud en aantal. Opdrachtgever wordt niet geconfronteerd met tariefwijzigingen achteraf.
- De specificatie van de factuur sluit aan bij de kostenbegroting en geeft een herkenbaar en herleidbaar inzicht in de geleverde diensten en de daarbij behorende kosten.

Zekerheid 3: Goede organisatie van de uitvaart

Doel: De uitvaartonderneming garandeert een correcte uitvoering van het uitvaarttraject van begin tot eind, ook wanneer de uitvaart aan een andere uitvaartleider of andere uitvaartonderneming wordt overgedragen. Voor elke uitvaart wordt een dossier samengesteld.

Minimumeis Zekerheid 3	Toelichting
<ul style="list-style-type: none"> • Er bestaat voor elke uitvaart een adequaat dossier. • Indien overledene persoonlijke bezittingen bij zich draagt (sieraden, bril, hoorapparaat of andere zaken), is voorafgaand aan de verzorging duidelijk vastgelegd wat deze persoonlijke bezittingen zijn (omschrijving).. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dossier bevat minimaal: akte van overlijden, overdrachtsformulieren, meldingen, opdracht, persoonlijke-bezittingenformulier, verslag regelgesprek, begroting, factuur. • De rekeningen, kopie akte van overlijden en contract dienen minimaal zeven jaar te worden bewaard. Overige gegevens drie jaar, een volledige certificatieperiode. • Er dient te worden vastgelegd of de persoonlijke bezittingen op/om blijven en zo nee aan wie welke persoonlijke bezittingen worden overgedragen en op welk moment. Altijd met handtekening van de opdrachtgever daarvan. • Bij overdracht van persoonlijke bezittingen is getekend voor ontvangst. • Geadviseerd wordt om ook als persoonlijke bezittingen niet worden overgedragen daarvoor te laten tekenen.
<p>Overdracht overledene</p> <ul style="list-style-type: none"> • De onderneming heeft een methode/procedure dat ervoor zorg draagt dat verwisseling van overledenen wordt voorkomen. • Bij een overdracht zijn tenminste twee personen aanwezig. Er wordt altijd een overdrachtsformulier opgemaakt en ondertekend waarop de persoonlijke bezittingen die bij de overledene blijven zijn vastgelegd of de afwezigheid daarvan. 	<p>Voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam (meisjesnaam indien van toepassing). • Geboortedatum of ander uniek identificatie-nummer. Stickering, enkelbandje. * dit geldt ook bij overdracht • Schriftelijke vastlegging van overdracht ondertekend door twee van de aanwezige personen en voorzien van namen, datum en tijdstip.
<p>Overdracht dossier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het dossier wordt op zorgvuldige wijze overgedragen aan een collega; er vindt te allen tijde een uitgebreide toelichting plaats. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wijze van toelichting: dit kan zowel mondeling als schriftelijk. • Voor de opdrachtgever is duidelijk aan welke uitvaartverzorger de uitvoering van de uitvaart wordt overgedragen. De contactgegevens van de uitvaartverzorger zijn bekend en er is contact geweest voorafgaand aan de uitvaart.



Uitbesteding

- Worden uitvaarten uitbesteed, dan mag dit alleen aan bij de SKU geregistreerde ondernemingen.
- Voor franchise-ondernemingen geldt dat zij uiterlijk binnen één jaar na de eerste uitbesteding het Keurmerk dienen te behalen.

Zekerheid 4: Bekwaam personeel

Doel: De opdrachtgever mag erop vertrouwen dat de werkzaamheden door juiste, gekwalificeerde uitvaartverzorgers worden uitgevoerd. Ervaring van een uitvaartverzorgers is essentieel.

Er is een register voor uitvaartverzorgers, waarin uitvaartverzorgers zijn ingeschreven die de juiste opleiding en ervaring hebben en die zich permanent blijven na- en bijscholen.

Minimumeis Zekerheid 4	Toelichting
<ul style="list-style-type: none"> Er worden altijd gekwalificeerde medewerkers ingezet (zie hieronder). 	<ul style="list-style-type: none"> 75% van het totaal aantal uitvaarten in de onderneming wordt uitgevoerd door Register Uitvaartverzorgers.(1) Bij de initiële audit is deze eis nog niet van toepassing. Vanaf de eerste tussentijdse audit moet aan deze eis worden voldaan.
<ul style="list-style-type: none"> Alle uitvaartverzorgers voldoen aan de vereisten. 	<ul style="list-style-type: none"> Een uitvaartverzorgers moet per jaar minimaal 40 (veertig) punten halen. Een uitvaart uitvoeren geldt als één punt en het regelen van een uitvaart geldt eveneens als één punt. Als deze beide activiteiten door dezelfde uitvaartverzorgers worden uitgevoerd, komt dat neer op 20 (twintig) uitvaarten regelen en uitvoeren. Elke uitvaartverzorgers dient jaarlijks tenminste 10 uitvaarten te regelen én 10 uitvaarten uit te voeren. Dit is in lijn met de eis die voor het Register uitvaartverzorgers wordt gesteld. Punten die uitvaartverzorgers bij andere uitvaartondernemingen hebben behaald, mogen worden meegerekend. Dit moet aantoonbaar gemaakt worden. Een klein aandeel van de uitvaarten die de onderneming verzorgt, mag worden verzorgd door een uitvaartverzorgers die niet voldoet aan de 40-punten-eis. (dit ter opvang van calamiteiten, ziekten, vakantie). Zie de tabel (2) hieronder. Afwijkingen dienen als zodanig gemarkeerd te zijn en makkelijk in te zien door de auditor.
<ul style="list-style-type: none"> De onderneming beschikt altijd over voldoende gekwalificeerde uitvaartverzorgers. 	<ul style="list-style-type: none"> Gebruikte werkwijze. Criteria en verantwoordelijkheden in dergelijke situaties.

(1) Dit wordt in eerste instantie beoordeeld op basis van het afgelopen kalenderjaar.

De uitvaartonderneming moet een overzicht kunnen overleggen waarop voor het afgelopen kalenderjaar is aangegeven

- hoeveel uitvaarten elk van de in dat jaar ingezette uitvaartverzorgers (in dienst én ingehuurd) hebben uitgevoerd,
- welke van die uitvaartverzorgers RU zijn en welke niet
- de berekening welk percentage uitvaarten door RU's is uitgevoerd.

Indien in dat kalenderjaar niet aan de eis is voldaan, dient daarnaast een overzicht te worden opgesteld voor de 6 maanden voorafgaand aan de audit en indien dat ook nog niet aan de eis voldoet, een overzicht over de 3 maanden voorafgaand aan de audit.

(2)

Aantal uitvaarten per jaar	Maximaal aantal uitvaarten uit te voeren door uitvaartverzorgers die niet aan de punten-eis voldoen
0 – 100	5
100 – 275	10
275 – 700	25
700 – 1.300	35
1.300 – 3.000	50
3.000 – 10.000	100
>10.000	250

Zekerheid 5: Doelmatige klachtenafhandeling

Minimumeis Zekerheid 5	Toelichting
<ul style="list-style-type: none">• Klachten worden onderkend en als zodanig behandeld door een daartoe aangewezen persoon of commissie. Er is een klachtenprocedure die een zorgvuldige afhandeling garandeert • De bindende uitspraken van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen worden adequaat geïmplementeerd.	<p>De logische stappen worden doorlopen en vastgelegd:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informeren bij uitvaartverzorger of andere betrokkene.• Onderzoeken van de klacht en formuleren van oplossing indien mogelijk• Formuleren reactie aan opdrachtgever.• Klacht afdoen of verwijzen naar Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.• Analyseren oorzaak en doorvoeren verbetermaatregelen.• Afronding van een klacht zichtbaar en communicatie met opdrachtgever traceerbaar.

Zekerheid 6: Klanttevredenheidsonderzoek

Minimumeis Zekerheid 6	Toelichting
<ul style="list-style-type: none">• .De onderneming vraagt na iedere uitvaart middels een klanttevredenheidsonderzoek feedback bij klanten en gebruikt deze feedback bij doorvoering van verbeteringen in de onderneming	<ul style="list-style-type: none">• Door middel van een aantoonbare, geobjectiveerde methode.• In het geval van interne verwerking wordt een adequate procedure gevolgd:.<ul style="list-style-type: none">• verantwoordelijke medewerker• ontvangst van de (digitale) formulieren.• registratie• frequentie en manier van rapporteren• frequentie van besprekingen binnen directie en met medewerkers <p>De onderzoeken worden jaarlijks beoordeeld en geanalyseerd.</p> <ul style="list-style-type: none">• De analyse dient minimaal drie jaar te worden bewaard (termijn van certificering).

6. Keurmerkeisen mortuariumbeheer

Doel: Waarborgen dat keurmerkhouders die een mortuarium beheren dat zorgvuldig en transparant doen, met oog voor de belangen van opdrachtgevers en andere dienstverleners.

Scope: Mortuariumhoudende ondernemingen die voor het mortuariumbeheer een overeenkomst hebben met een derde onderneming niet zijnde de nabestaanden voor de noodzakelijke handelingen en koeling. Daarbij wordt uitgesloten:

- Het leveren van obductie-assistentie
- Assistentie van politie en justitie bij postmortale zorg
- Leveren van thanatopraxie-behandelingen

Met andere woorden: daar waar een uitvaartondernemer in opdracht van een onderneming zoals een ziekenhuis, verpleeghuis of verzorgingshuis of verwant het mortuarium beheert zijn de keurmerkeisen van toepassing.

De keurmerkeisen voor mortuariumbeheer bestaan uit 7 onderdelen:

- A. Informatievoorziening aan nabestaanden
- B. Borgen van de overdracht van overledene en de persoonlijke bezittingen
- C. Verantwoordelijkheid van de zorg
- D. Bekwaam personeel
- E. Toegankelijkheid en kosten
- F. Hygiëne en veiligheid
- G. Doelmatige klachtenafhandeling -> zie eisen aan zekerheid 5 van Keurmerk Uitvaartzorg

Eis A: Informatievoorziening aan nabestaanden

Minimumeis zekerheid A	Toelichting
<ul style="list-style-type: none"> • De mortuariumbeheerder onthoudt zich van iedere vorm van advisering over de uitvaartverzorging aan de opdrachtgever (nabestaanden) 	<ul style="list-style-type: none"> • Het is niet toegestaan om overeenkomsten met uitvaartondernemingen aan te gaan waarin doorverwijzing wordt toegezegd. • Er is aantoonbaar informatie beschikbaar voor de nabestaande in de vorm van folders of ander materiaal waaruit blijkt dat er vrije keuze is voor een uitvaartonderneming. • In de communicatiemiddelen van het mortuarium mag alleen een verwijzing naar de uitvaartonderneming die het mortuariumbeheer verzorgt worden gemaakt ten behoeve van goede uitvoering van de dienstverlening. Er mag op geen enkele manier 'wervend' worden gecommuniceerd.

Minimumeis zekerheid A	Toelichting
<ul style="list-style-type: none"> De mortuariumbeheerder vergewist zich er van dat de nabestaande wordt geïnformeerd over de mogelijke financiële consequenties van wenselijke zorg, koelen van de overledene en verblijf in mortuarium vanaf 3 uur na het tijdstip van overlijden. 	<ul style="list-style-type: none"> Het is aantoonbaar o.b.v. overbrengingsformulieren of andere documentatie dat de overledenen door verschillende uitvaartondernemingen zijn opgehaald.

Eis B: Borgen van overdracht overledene en de persoonlijke bezittingen

Minimumeis zekerheid B	Toelichting
<ul style="list-style-type: none"> Persoonsgegevens van de overledene zijn bekend. Er zijn maatregelen genomen die identificatie van de overledene garanderen: <ol style="list-style-type: none"> bij de overdracht van de overlijdenslocatie naar mortuarium vanaf het moment van binnenkomst in het mortuarium tot het moment van overbrenging door de uitvaartonderneming. Indien de overledene persoonlijke bezittingen bij zich draagt (sieraden, bril, hoortoestel, telefoon, handtas etc.) is vastgelegd wat deze persoonlijke bezittingen zijn en wordt dit op het overdrachtsformulier vermeld of op een apart, te ondertekenen bezittingenformulier opgenomen. 	<ul style="list-style-type: none"> NAW-gegevens Geboortedatum Er is een passend systeem om verwisseling van overledenen te voorkomen. Er is aantoonbare overdracht tussen nabestaande of medewerker van de instelling waar de overledene verbleef en de mortuariumbeheerder. Bij het ophalen van de overledene door de uitvaartonderneming wordt een overbrengingsformulier getekend door de uitvaartonderneming en bij voorkeur ook door de mortuariummedewerker. Dit formulier moet zijn voorzien van tenminste twee namen, datum, tijdstip en twee handtekeningen. Dit formulier wordt door de mortuariumbeheerder tenminste drie jaar bewaard. Bij voorkeur is een mortuariummedewerker aanwezig bij de overdracht. Zie hierboven.

- Persoonlijke bezittingen die zich niet bij de overledene bevinden, zijn geïdentificeerd als zijnde persoonlijke bezittingen van die overledene.
- Persoonlijke bezittingen die niet in de koelcel bij de overledene worden bewaard, worden op een vaste plaats bewaard en zijn duidelijk herkenbaar gerelateerd aan de overledene.

Eis C: Verantwoordelijkheid van de zorg

Minimumeis zekerheid C	Toelichting
<ul style="list-style-type: none"> • Noodzakelijke handelingen worden door de mortuariumbeheerder verleend tenzij de nabestaande expliciet en aantoonbaar weigert dat de handelingen worden uitgevoerd. Noodzakelijke handelingen gebeuren vóór het moment dat de uitvaartonderneming de overledene ophaalt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Onder noodzakelijke handelingen worden de handelingen verstaan zoals vastgelegd door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA). Zie bijlage 1.
<ul style="list-style-type: none"> • Wenselijke zorg wordt door de mortuariumbeheerder uitsluitend verleend na aantoonbare opdracht van de nabestaanden of de uitvaartondernemingen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Voor uitvoering van wenselijke zorg is aantoonbaar bewijs van opdracht aanwezig.
<ul style="list-style-type: none"> • Invasieve handelingen worden door de mortuariumbeheerder uitsluitend verleend na toestemming van de nabestaanden of de uitvaartonderneming. 	<ul style="list-style-type: none"> • Voor alle uitgevoerde invasieve handelingen is aantoonbaar bewijs dat toestemming verleend is.
<ul style="list-style-type: none"> • Indien invasieve handelingen zijn uitgevoerd, wordt schriftelijk gemeld aan de uitvaartonderneming welke handelingen zijn uitgevoerd. 	<ul style="list-style-type: none"> • Van alle uitgevoerde invasieve handelingen is aantoonbaar bewijs aanwezig
<ul style="list-style-type: none"> • Indien informatie over behandeling met radionucliden en besmettelijke ziekten bij de mortuariumbeheerder bekend is, wordt deze informatie bij het eerste contact door de mortuariumbeheerder met de uitvaartonderneming gedeeld. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wanneer de overledene behandeld is met jodium 125 of jodium 131 dient dit gemeld worden in verband met de veiligheid van de medewerkers van het mortuarium en van de uitvaartonderneming. Besmettelijke ziekten dienen eveneens om die reden te worden vermeld. <i>NB. De AVG-richtlijnen gelden niet voor overledenen, dus ook niet op dit vlak.</i>

Eis D: Bekwaam personeel

Minimumeis zekerheid D	Toelichting
<ul style="list-style-type: none"> • Essentiële functies zijn bepaald met bijbehorende bekwaamheden en bevoegdheden. • Er worden altijd gekwalificeerde medewerkers ingezet. • Er is een geschikte en inzichtelijke registratie beschikbaar van opleiding, training, vaardigheden en ervaring. 	

Eis E: Toegankelijkheid en kosten

Minimumeis zekerheid E	Toelichting
<ul style="list-style-type: none"> • De mortuariumbeheerder garandeert de nabestaanden dat de mogelijkheid wordt geboden om de overledene zonder mortuariumkosten te laten overbrengen binnen 3 uur na overlijden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Indien het mortuarium niet de mogelijkheid biedt om binnen 3 uur na overlijden de overledene op te halen, dan worden tot het eerst mogelijke moment van ophalen geen kosten in rekening gebracht.

Eis F: Hygiëne en veiligheid

Minimumeis zekerheid F	Toelichting
<ul style="list-style-type: none"> • De onderneming waarborgt de hygiëne van het mortuarium. 	<p>Zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persoonlijke beschermingsmiddelen zijn direct beschikbaar voor medewerkers van het mortuarium. • Desinfecterende middelen zijn beschikbaar (de THT-datum is niet overschreden) • Schone verzorgingsmaterialen zijn beschikbaar. • Naaldencontainers zijn beschikbaar. • Er wordt zorgvuldig omgegaan met gevaarlijke stoffen. • Er zijn schone en goed schoon te houden werkruimtes. • Er zijn afspraken over schoonmaak en onderhoud. • Er is een prik-, spat-, snijprotocol vastgelegd en beschikbaar. • Temperatuur en onderhoud koeling garandeert goede hygiëne en koeling.. • Er is toegangsbeleid en toegangsregistratie

Eis G: Klachtafhandeling

Minimumeis zekerheid G	Toelichting
<ul style="list-style-type: none">• Er is een persoon of commissie bij de mortuariumbeheerder aangewezen die de klachten in behandeling neemt.• Klachten worden onderkend en als zodanig behandeld.• Er is een zorgvuldig klachtendossierbeheer.• De logische stappen worden doorlopen en vastgelegd.• De bindende uitspraken van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen worden adequaat geïmplementeerd.	<ul style="list-style-type: none">• Namen van personen.• Wijze van afhandeling.• Verbetermaatregelen.• Onderzoeken van de klacht en formuleren van oplossing indien mogelijk.• Formuleren reactie aan klager.• Klacht afdoen of verwijzen naar Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.• Analyseren oorzaak en doorvoeren verbetermaatregelen.

Bijlage 1: bij keurmerkeisen mortuariumbeheer – noodzakelijke handelingen en wenselijke zorg

Noodzakelijke handelingen die door de NZA (Nederlandse Zorgautoriteit) zijn vastgesteld⁴:

- De schouw;
- Invullen Verklaring van Overlijden (juridisch) en B-formulier (ten behoeve van het CBS);
- Een laatste gesprek door de behandelend arts met de nabestaanden waarin toestemming wordt gevraagd voor donatie en/of obductie;
- Raadplegen donorregister en invullen donatieformulier (ook indien geen donatie);
- Het gereed maken van de overledene door de verpleging zodat er door de nabestaanden op een respectvolle manier afscheid genomen kan worden / voor een laatste bezoek op de afdeling door de nabestaanden. Dit houdt in, het sluiten van de ogen en de mond, het verwijderen van bloed en braaksel, het inbrengen van gebitsprothese, katheterzak verwijderen en het loskoppelen van apparatuur;
- Nabestaanden informeren over de gang van zaken. Indien gewenst kunnen de nabestaanden aanwezig zijn of helpen met de laatste verzorging van de overledene;
- Nabestaanden op de afdeling de gelegenheid geven afscheid te nemen;
- Persoonlijke bezittingen overdragen aan de nabestaanden;
- Identificatiemateriaal op het lichaam van de overledene aanbrengen (b.v. patiënten sticker, polsbandje);
- Overledene gereed maken voor verder transport;
- Overledene overbrengen naar daarvoor bestemde ruimte (mortuarium);
- Infuuslijnen verwijderen;
- Katheter en stoma verwijderen;
- Openingen en incisies sluiten;

Bij donatie:

- z.s.m. koelen
- Identificatie lichaam voor donatie
- Uitname weefsels en organen
- Afplakken donatiewonden
- Minimaliseren donatiesporen

Bij obductie:

- z.s.m. koelen
- Identificatie lichaam voor obductie
- Uitvoeren obductie volgens aanvraag
- Afplakken obductiewonden
- Minimaliseren obductiesporen
- Vrijgeven lichaam

Deze noodzakelijk handelingen worden verricht en betaald door of in opdracht van de zorginstelling.

Daarnaast vindt controle plaats in het donorregister of de overledene organen of weefsels wilde doneren. Als dat geval is worden nabestaanden om toestemming gevraagd. Dat geldt ook in het geval van obductie.

De kosten die voor obductie worden gemaakt komen voor rekening van de zorginstelling tenzij niet de arts maar de familie om obductie vraagt; dan komen de kosten voor rekening van de familie.

⁴ Bron: website BGNU, www.bgnu.nl



Wenselijke zorg

Onder wenselijke zorg verstaan we het wassen, kleden en opbaren van de overledene, het sluiten van ogen en mond en eventueel verwijderen van een pacemaker, ICD of neurostimulator. In overleg met de nabestaanden kunnen ook make-up, geurtjes en sieraden worden aangebracht.

In het mortuarium kan het lichaam gewassen, verzorgd en gekleed worden en men sluit de ogen en mond van de overledene. Ook kan de familie kiezen voor lichte balseming (thanatopraxie). De kosten van deze wenselijke zorg komen voor rekening van de nabestaanden. De nabestaanden dienen hiervoor de mortuariumbeheerder rechtstreeks of via de uitvaartverzorger een schriftelijke opdracht te geven.



Bijlage 2: Voorbeeld logo Keurmerk Uitvaartzorg *



of



- * Het logo mag worden toegepast in de originele kleuren paars, in zwart-wittone of in de huisstijlkleur.
Het logo mag worden vergroot of verkleind