

28 juni 2019

Beste leden,

Onze inspanningen om de rolverdeling tussen ziekenhuizen, mortuariumbeheerders en uitvaartverzorgers transparanter te maken, zijn niet voor niets geweest. Wij vervullen onze rol in de zorg voor overledenen in het algemeen in goede samenwerking met de partijen in de keten. Brancheorganisatie BGNU heeft de afgelopen maanden een uitgebreide inventarisatie onder haar leden gehouden over de samenwerking met mortuariumbeheerders en het stemt tot tevredenheid dat daar geen concrete klachten uit naar voren zijn gekomen.

Dat is geen reden om achterover te leunen. Wij doen ons werk in samenwerking met een uitvaartbranche die door felle concurrentie beheerst wordt. Veel kleine toetreders en de opkomst van online-concepten zetten druk op de tarieven. Dat versterkt de neiging om kosten af te wentelen of door te schuiven. En dat leidt helaas met enige regelmaat tot problemen met en klachten van nabestaanden.

Eigenstandige positie mortuariumbeheer

De functie van mortuariumbeheerder is primair gericht op de zorg voor het lichaam van de overledene onmiddellijk na overlijden. Wij doen dat in opdracht van het ziekenhuis, politie of transplantatiediensten. Dat wij desgewenst op expliciet verzoek van nabestaanden aanvullende zorg kunnen bieden of dat een deel van de beheerders is verbonden aan een uitvaartverzorger doet niet af aan de eigenstandige positie van het mortuariumbeheer.

In de publiciteit worden wij echter gemakkelijk gezien als onderdeel van de uitvaartbranche. Onduidelijkheid over (mortuarium-)kosten, het afschuiven daarvan en de ophef en conflicten die daardoor ontstaan worden ons soms aangerekend, in plaats van de partij die de kosten afschuift of de ophef veroorzaakt. Dat raakt de reputatie van zowel de betreffende mortuariumbeheerder als van de hele beroepsgroep. Dit reputatierisico neemt alleen maar toe met de toename van online-uitvaatdiensten en felle prijsconcurrentie.

Beeldvorming rond onze rol en positie

Het bestuur van de VMG heeft daarom besloten om actiever te communiceren over onze rol en positie. We doen dat gericht, naar ketenpartijen, belanghebbende en betrokken organisaties, vakmedia, politiek en bestuur. In een jaarbericht en periodieke (e-mail-) nieuwsbrieven willen meer vertellen over ons vak en over wat wij, als deskundigen bij uitstek, zien gebeuren rond overlijden in zorginstellingen. Wij willen bouwen aan de beeldvorming rond onze eigenstandige positie en onze onvermoeibare bereidheid om door samenwerking met ketenpartijen tot optimale dienstverlening en dus tevreden nabestaanden te komen.

De nieuwjaarsbrief die wij in januari uitstuurd met een terugblik op het voorgaande jaar van verandering was een eerste oefening in deze richting. Deze brief is het echte startschot van een nieuw communicatiebeleid dat uiteraard begint bij u als leden. Na de zomervakantie zullen wij het eerste jaarbericht publiceren. Het bestuur vertelt er u

meer over op de komende Algemene Ledenvergadering en staat, zoals altijd, open voor uw inhoudelijke inbreng.

Onze standpunten

Vanuit onze eigenstandige positie bepaalt de VMG onafhankelijk haar standpunten. Wij werken graag samen, maar conformeren ons niet bij voorbaat aan enige stellingname in de keten of in de uitvaartbranche. Waar dat nodig en nuttig is zullen wij onze standpunten helder communiceren.

Een voorbeeld van een kwestie waarin wij geen positie innemen is de termijn van 3 uur, waarin de ziekenhuizen de noodzakelijke handelingen aan het lichaam van de overledene laten verrichten, waarna de overledene in het mortuarium piëteitvol wordt gekoeld. Vertegenwoordigers van de uitvaartbranche pleiten voor verlenging van die termijn tot twaalf uur. Wij staan neutraal in deze politiek-maatschappelijke afweging, die in essentie gaat over het al dan niet overhevelen van de kosten van het mortuarium van nabestaanden en uitvaartverzekeraars naar ziekenhuizen en zorgverzekeraars.

Een uitgesproken standpunt hebben wij wel over de klachtenafhandeling in het uitvaartwezen. Wij staan nadrukkelijk achter het klachteninstituut, SKLU, in haar beroep op een brede ontvankelijkheid van klachten. Nu hebben nabestaanden geen verhaal voor klachten tegen uitvaartverzorgers die niet bij de deelnemende brancheorganisaties zijn aangesloten. De VMG bespreekt met betrokken partijen hoe aan deze punten tegemoet gekomen kan worden en zal daar zo nodig ook publiek stelling in nemen.

Algemene ledenvergadering

Over de genoemde standpunten en ons beleid rond positie en reputatie horen wij graag uw mening. U bent van harte uitgenodigd aan de algemene ledenvergadering deel te nemen.

- Datum en tijd: 14 november 2019, 16:00-18:00 uur
- Locatie: Zoelense Beemd, [Beemdsestraat 1a, 4011 BV Zoelen](#)
- Op de agenda: een inspirerende gastspreker over een actueel onderwerp
- Inbreng: suggesties voor en inbreng op de agenda graag uiterlijk 18 oktober 2019 toezenden aan info@verenigingvanmortuariumbeheerders.nl

Graag tot de 14^e november!

Met vriendelijke groet,
namens het bestuur van de VMG,

Joris Huizinga

Voorzitter

