

4 december 2019

Beste leden,

Hierbij vat ik de belangrijkste uitkomsten van een zinvolle en prettig verlopen Algemene Ledenvergadering voor u samen en informeer ik u over de aanbevelingen die uit de besprekingen zijn voortgekomen.

1. VMG steunt beginselen kwaliteitsborging en consumentenzorg uitvaarbranche.

DELA, Monuta en Yarden hebben hiervoor beginselen geformuleerd. Kwartiermaker Ton Heerts heeft het draagvlak in de branche onderzocht, waarbij hij ook de VMG heeft gesproken. Hij heeft vlak voor onze ALV zijn eindrapport uitgebracht. De ledenvergadering staat achter de beoogde dialoog tussen ketenpartijen, samenwerking en optimalisering van kwaliteit en transparantie van dienstverlening.

Het bestuur heeft mandaat gekregen om die steun voor de beginselen uit te spreken, wat inmiddels ook via een nieuwsbericht op onze website gebeurd is.

Ga naar <https://verenigingvanmortuariumbeheerders.nl/> en klik op Nieuws.

2. Altijd opdrachtbevestiging bij overdracht overledene.

De vergadering stemt in met de aanbeveling van de Ombudsman SKU om de procedure van overdracht van een overledene volledig sluitend te maken. Vraag in alle gevallen van de uitvaartverzorger/ rouwvervoerder een verklaring van opdracht van de nabestaanden. Dat kan een getekende opdracht voor de uitvaart zijn, maar ook een bevestigingsmail waarmee de uitvaartverzorger/vervoerder aantoont de opdracht te hebben verkregen.

Aanbeveling: voorkom ongewilde misstanden en pas deze procedure consequent in *alle* gevallen toe!

3. Enquête VMG-leden: wenselijke zorg en ophalen binnen 3 uur is uitzondering.

Uit de enquête blijkt dat de mortuaria van onze respondenten:

- a) Primair gericht zijn op noodzakelijke handelingen en slechts in 7% van de gevallen aanvullend 'wenselijke zorg' leveren;
- b) Bijna altijd overgaan tot koeling van het lichaam: slechts in 4,5% van de gevallen wordt de overledene binnen 3 uur opgehaald;
- c) Kosten berekenen die voor de eerste periode van 3 tot 24 uur na overlijden uiteenlopen van 82 tot 177 euro. Het gemiddelde ligt op 140 euro. Voor elke volgende 24 uur varieert het tarief van 80 tot 106 euro, rond een gemiddelde van 95 euro.

De presentatie van de resultaten leidde tot de volgende aanbevelingen:

Aanbeveling a: wees u in de discussies over wenselijke zorg bewust dat die uitzonderlijk is: gewoonlijk is het werkterrein van mortuariumbeheerder en uitvaartverzorger gescheiden;

Aanbeveling b: wees u in discussies over de kosten voor verblijf (en koeling) in het mortuarium ervan bewust dat verblijf langer dan drie uur en daarmee ook die kosten standaard zijn;

Aanbeveling c: wees transparant over uw tarieven en zorg dat die goed vindbaar zijn op uw website en die van het ziekenhuis (wat in de praktijk lang niet altijd het geval is!). Voorkom daarmee de negatieve beeldvorming van verborgen kosten.

4. Hygiëneprotocol aanbevelen

De vergadering heeft het *Hygiëneprotocol mortuaria* besproken, waarvan u de tekst op onze website kunt vinden via het besloten ledengedeelte. Dit protocol is een handreiking aan de leden.

Aanbeveling: gebruik het protocol als basis om binnen uw bedrijf een eigen kwaliteitssysteem vast te leggen.

5. Versterking van de basis van onze vereniging

Met uw ondersteuning hebben wij een kwaliteitsslag gemaakt in de diensten die wij als mortuariumbeheerders bieden en in onze samenwerking met de partners in de keten. Het bestuur voert op dit moment constructief overleg met de BGNU om de afspraken over die samenwerking, de algemene voorwaarden en onze positie als zaakwaarnemer voor de verplichte koeling vanaf 3 uur na overlijden te concretiseren. Wij werken actief aan versterking van de juridische positie van mortuariumbeheerders en aan de beeldvorming rond ons werk en de kosten/tarieven die daarbij horen.

Deze professionalisering leidt tot hogere kosten. Wij hebben daarom voorgesteld om de lidmaatschapsbijdrage met ingang van 2020 te verhogen tot 1100 euro per stem per jaar, wat door de vergadering is goedgekeurd.

Daarnaast zijn wij actief bezig om onze basis te verbreden, door ziekenhuismortuaria te werven als lid. Daarmee wordt onze stem sterker omdat we een nog groter deel van de Nederlandse mortuaria vertegenwoordigen en we op een professionele manier ons werk kunnen doen voor een gematigde ledenbijdrage. U kunt ons helpen: **Aanbeveling:** breng de VMG onder de aandacht van uw collegiale ziekenhuiscontacten in de regio en overreed hen om lid te worden. Dat is in ons én uw belang.

Met vriendelijke groet,
namens het bestuur van de VMG,

Joris Huizinga
Voorzitter

