

VMG borgt kwaliteit mortuariumzorg

Intensieve samenwerking met ketenpartijen blijft de sleutel tot succes

Beste relatie,

De Vereniging van Mortuariumbeheerders in de Gezondheidszorg (VMG) heeft zich het afgelopen jaar weer voluit ingezet voor de borging van de kwaliteit van de mortuariumzorg, zoals altijd in samenwerking met alle ketenpartijen. Nadat we in 2018 onze werkrelatie met ziekenhuizen en uitvaartverzorgers transparant hadden gemaakt en onze gedragsregels nader hadden uitgeschreven, lag in 2019 de focus op het monitoren van de samenwerking en, waar nodig, op het aanscherpen van procedures en afspraken.

De samenwerking met de ziekenhuizen, waarvoor onze leden de mortuariumdienstverlening verzorgen, verloopt soepel. Met de uitvaartverzorgers voeren wij een constructieve dialoog. Dat werkt: onderzoek van hun koepelorganisatie BGNU bijvoorbeeld brengt geen klachten aan het licht. In goed overleg proberen wij voor nabestaanden pijnlijke incidenten te voorkomen, al kunnen wij ze niet uitsluiten.

Zo'n incident was er afgelopen jaar, toen een overledene werd overgedragen aan een uitvaartverzorger die beweerde een opdracht te hebben van de nabestaanden, terwijl, naar later bleek, het overleg met de nabestaanden nog moest plaatsvinden. Mede op advies van de Ombudsman Uitvaartwezen hebben wij onze leden dringend geadviseerd om bij overdracht aan de uitvaartverzorger of rouwvervoerder in alle gevallen een opdrachtbevestiging van nabestaanden te verlangen, in plaats van de voorheen gebruikelijke schriftelijke of mondelinge verklaring dat hij of zij in opdracht van nabestaanden handelt. Ook als partijen elkaar al jaren kennen en vertrouwen geldt: respect voor de wensen van nabestaanden eist consequente en zorgvuldige controle.

De VMG staat gelukkig niet alleen in de kwaliteitsslag. De grote uitvaartverzekeraars hebben na een uitgebreide rondgang in de keten beginselen voor kwaliteitsborging en consumentenzorg opgesteld die richtinggevend zijn voor de hele uitvaartbranche. Wij steunen deze beginselen van harte! Daarnaast hebben wij onlangs actief deelgenomen aan een bijeenkomst van het Ministerie van BZK, ter voorbereiding op de nieuwe Wet op de Lijkbezorging.

Ook in het nieuwe jaar laten wij ons leiden door onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Wij zullen ons blijven inzetten voor borging van de kwaliteit en waar mogelijk optimalisering van de dienstverlening aan zowel zorginstellingen als nabestaanden. Dat doen wij graag samen met u.

Ik wens u veel geluk en goede samenwerking in 2020!

Joris Huizinga

Voorzitter VMG



Goede voornemens voor 2020

1. Samenwerken aan kwaliteitsborging in de keten

De Beginselen voor kwaliteitsborging en consumentenzorg in de uitvaartbranche, waaraan wij ons afgelopen jaar hebben verbonden, moet dit jaar handen en voeten krijgen. De nieuwe Wet op de Lijkbezorging wordt dit jaar voorbereid, en moet vervolgens in praktijk worden gebracht. Dat vergt een extra inspanning in constructief overleg met en actieve samenwerking tussen de partijen in de ketens. Wij zullen ons daar onverminderd voor inzetten.

2. Transparantie over de zorg die wij bieden

We gaan dit jaar extra inzetten op communicatie over de rol van het mortuarium en wat nabestaanden daarvan kunnen verwachten. Uit onderzoek onder onze leden blijkt dat overledenen in bijna alle gevallen langer dan drie uur in het mortuarium verblijven en dat het lichaam daar wordt gekoeld. De kosten van verblijf en koeling zijn voor rekening van nabestaanden, ongeacht, zoals minister Grapperhaus afgelopen zomer nog eens heeft bevestigd, of zij daar opdracht toe hebben gegeven.

Meer duidelijkheid over de rol van ziekenhuis, mortuarium en uitvaartverzorger in de keten en over de zorg die elk van hen biedt, zorgt voor realistische verwachtingen bij nabestaanden. Dat voorkomt vragen en controverses, en geeft nabestaanden rust.

3. Verbreding van onze basis

Dit jaar geven wij verder prioriteit aan de samenwerking binnen de gezondheidszorg. Om nabestaanden in deze emotionele fase zoveel mogelijk te ontzien, moeten de verpleegafdeling en het mortuarium samen zorgen voor een soepele en piëteitsvolle overdracht. Nabestaanden moeten daarin goed worden geïnformeerd en begeleid. Dat vraagt goed overleg, heldere afspraken en waar nodig samen improviseren om zorg op maat te kunnen leveren. Dat is een complex stukje samenwerking waarin we van elkaars *'best practices'* kunnen leren.

De VMG vertegenwoordigt tot heden vooral zelfstandige mortuaria die werken in opdracht van de ziekenhuizen waaraan zij verbonden zijn. In die verhouding zijn onze leden actief betrokken in het optimaliseren van de zorg onmiddellijk na overlijden. In die optimalisering willen wij ook de mortuaria die in eigen beheer van ziekenhuizen opereren, en die in veel gevallen nog geen lid zijn van onze vereniging graag betrekken. Door samen te werken in de optimalisering, kunnen wij ook samen staan voor optimale mortuariumzorg in Nederland. Wij zoeken nieuwe leden en actieve sympathisanten die zich daaraan willen verbinden.