

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

672

Vragen van het lid **Van den Berg** (CDA) aan de Minister voor Medische Zorg en de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over *de uitzending van Kassa «Nabestaanden dupe van niet-transparante uitvaartondernemers»* (ingezonden 7 november 2017).

Antwoord van Minister **Bruins** (Medische Zorg) (ontvangen 12 december 2017) Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 452.

Vraag 1

Heeft u de uitzending van Kassa over «Nabestaanden dupe van niet-transparante uitvaartondernemers «van 4 november 2017 gezien? Zo ja, wat vindt u daarvan?

Antwoord 1

Ja. In de uitzending komen verschillende vraagstukken aan de orde die elk om een eigen oplossing vragen. Rode draad daarbij is goede communicatie en informatievoorziening tussen nabestaanden en de uitvaartondernemers / mortuariumbeheerders.

Vraag 2

Wat vindt u van de regeling dat ziekenhuizen drie uur verantwoordelijk zijn voor de zorg voor de overledenen en deze zorg vervolgens overdragen naar een commerciële uitvaartondernemer zonder dat de nabestaanden hiervan op de hoogte zijn?

Antwoord 2

Als een patiënt in het ziekenhuis komt te overlijden, zal de verpleging zorg dragen voor de laatste verpleegkundige verzorging van de overledene. Aansluitend zal de overledene om redenen van hygiëne na 3 uur worden overgebracht naar een mortuarium, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt. Zoals de uitzending laat zien, zal de zorg voor overledenen in een aantal gevallen moeten starten zonder dat de nabestaanden op de hoogte zijn. Op het moment dat nabestaanden geïnformeerd zijn door de uitvaartondernemer, dienen zij volledige openheid van zaken te krijgen en hebben zij keuzevrijheid ten aanzien van de invulling van de verdere zorg voor de overledene.

Nabestaanden zijn vervolgens vrij in hun keuze van de uitvaartondernemer. Zij zouden zich niet gedwongen moeten voelen om een bepaalde keuze te maken. Ik begrijp uit de signalen dat dit toch voorkomt en daarom vind ik het

belangrijk dat de uitvaartsector dergelijke situaties voorkomt en haar verantwoordelijkheid hierin neemt.

De Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen (BGNU) heeft mij laten weten dat zij samen met de Vereniging van Mortuariumbeheerders in de Gezondheidszorg (VMG) de bestaande werkafspraken met elkaar aanscherpen, de brochure voor patiënten gaan verhelderen en dat voorlichting aan het publiek zal worden gegeven. Tevens vindt overleg plaats over uitbreiding van het Keurmerk Uitvaartzorg met objectieve toetsingscriteria voor mortuariumbeheerders.

Vraag 3

Wat vindt u ervan dat commerciële uitvaartondernemingen mortuariumruimte huren in ziekenhuizen of instellingen?

Antwoord 3

Zij hebben de mogelijkheid om die keuze te maken en er zijn geen formele beletsels.

Vraag 4

Deelt u de mening dat nabestaanden zich vervolgens gedwongen kunnen voelen deze uitvaartondernemer de laatste zorg (wenselijke zorg) te laten uitvoeren? Zo ja, kunt u in gesprek gaan met ziekenhuizen en zorgverzekeraars over dit punt?

Antwoord 4

Zie mijn antwoord op vraag 2.

Vraag 5

Kunt u aangeven of mortuariumkosten moeten worden betaald door nabestaanden indien voorafgaand aan het verlenen van diensten, waarvoor achteraf kosten in rekening worden gebracht, er geen overeenkomst (inclusief informatie over de financiële gevolgen van die overeenkomst) is gesloten tussen nabestaanden en opdrachtnemer? Zo ja, waarom zouden in deze situatie deze kosten moeten worden betaald?

Vraag 6

Hebben nabestaanden mogelijkheden om de mortuariumkosten, waarvoor zij geen toestemming hebben gegeven, niet te betalen? Zo ja, welke?

Antwoord 5 en 6

Ik heb vernomen van de sector dat het gebruikelijk is dat de mortuariumbeheerder de kosten voor het mortuarium factureert aan de uitvaartondernemer die door de nabestaanden is gekozen. De nabestaanden moeten hierover duidelijk geïnformeerd worden. Dat het mortuarium door haar gemaakte kosten in rekening brengt, lijkt mij niet onredelijk mits de nabestaanden hierover vooraf duidelijk worden geïnformeerd.

Het mortuarium mag geen kosten maken die niet nodig zijn zonder de nabestaanden hierover te hebben geïnformeerd en hiervoor vooraf expliciete toestemming van de nabestaanden te hebben verkregen.

Vraag 7

Is het reëel dat nabestaanden klachten over postmortale kosten moeten indienen bij een partij waarmee geen overeenkomst is gesloten?

Vraag 8

Bij welke instantie kunnen nabestaanden terecht als mortuariabeheerders hun verantwoordelijkheid niet nemen doordat zij achteraf kosten in rekening brengen zonder dat er een overeenkomst is afgesloten tussen nabestaanden en opdrachtnemer?

Antwoord 7 en 8

Het aanspreekpunt voor nabestaanden is de uitvaartverzorger. Nabestaanden kunnen klachten het beste indienen bij de veroorzaker van de klacht ongeacht of hier een overeenkomst mee gesloten is. Wanneer nabestaanden een beroep willen doen op bepaalde rechten die zij hebben ten aanzien van

informatievoorziening en duidelijkheid over kosten, dan dienen zij zich te wenden tot degene met wie zij een overeenkomst hebben gesloten. Wanneer zij samen niet tot een oplossing komen, dan kunnen nabestaanden gebruik maken van de klachtmogelijkheid van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Uiteraard staat ook de gang naar de rechter open.

Vraag 9

Op welke wijze zou de informatievoorziening van ziekenhuizen en verpleeghuizen ten aanzien van de mortuariumkosten kunnen worden verbeterd? Bent u bereid om met hen hierover in gesprek te gaan?

Antwoord 9

Zoals uit de uitzending blijkt, kunnen de verschillen van inzicht tussen uitvaartondernemers en nabestaanden, zich ook voordoen buiten instellingen. De kern van de oplossing ligt in goede communicatie tussen die partijen. Het is aan uitvaartondernemers en mortuariumbeheerders om tijdig te communiceren met de nabestaanden zodra die in beeld zijn. Zoals gezegd vind ik het belangrijk dat de uitvaartsector haar verantwoordelijkheid hierin neemt en zij heeft mij laten weten dit op te pakken. Zie in dit kader mijn antwoord op vraag 4.