

# Richtlijnen Uitvaartverzorgers



Rouwcentrum & Crematorium Dieren  
Imboslaan 6, 6952 JP Dieren  
Postbus 17, 6950 AA Dieren

0313 – 41 91 14  
info@rc-dieren.nl  
www.rc-dieren.nl



**DIEREN**

Rouwcentrum & Crematorium

# INHOUDSOPGAVE

<b>VOORWOORD</b>	<b>2</b>
<b>MOGELIJKHEDEN EN BENODIGDHEDEN</b>	<b>3</b>
Crematieplechtigheid/faciliteiten	3
Vaststellen Dag en tijdstip plechtigheid	3
Benodigde informatie	3
Aanvangstijd plechtigheid	3
Aula's	3
Plechtigheid in de openlucht (Eikenhof)	4
Ringleiding	4
Wierook	4
Kaarsen en waxinelichtjes	4
Herdenkingsdienst	4
Overschrijding gereserveerde tijd	4
Benodigde formulieren	5
Buitenland	5
Beneluxland	5
Kist	6
Pacemaker/chips	6
Radionucliden	6
<b>PROTOCOL PLECHTIGHEID</b>	<b>6</b>
Aankomst rouwstoet	6
Consumpties familiekamer	7
Afscheid nemen in aula	7
Plechtigheid in aula	7
Plechtigheid in de familiekamer	7
Muziekstudio	7
Beeldprojectie	8
Condoleance	8
Rookbeleid	8
Catering	8
Crematieruimte	9
Bloemstukken, kaarten en linten	9
Asbestemming	9
Klachten	9
<b>FINANCIELE ZAKEN</b>	<b>9</b>
Tarieven	9
Crematienota	9
Schade	10
<b>DIVERSEN</b>	<b>10</b>
Rolstoel	10
Chauffeurskamer	10
Parkeren	10
Huisdieren	10
<b>OPENINGSTIJDEN EN BEREIKBAARHEID</b>	<b>10</b>

## VOORWOORD

Rouwcentrum & Crematorium Dieren is het tweede crematorium van Nederland en werd in 1954 geopend. Het is gelegen op een negen hectare groot bosperceel en wordt getypeerd door de rust en bijzondere uitstraling van de Veluwe. De Eikenhof, onze aula in de open lucht, biedt gelegenheid voor het houden van een plechtigheid in de prachtige natuur van het park.

Rouwcentrum & Crematorium De Boskamp is onderdeel van de Facultatieve. Vanaf de oprichting in 1874 zet de Facultatieve zich in voor een waardig afscheid en de mogelijkheid tot cremeren in Nederland.

Het spreekt voor zich dat wij handelen conform wettelijke bepalingen van onder andere de Wet op de lijkbezorging, Arbo en de Warenwet.

Om u als uitvaartverzorger zo goed mogelijk op de hoogte te stellen van noodzakelijke formaliteiten, protocollen én onze mogelijkheden rondom een crematieplechtigheid, hebben wij deze brochure speciaal voor u samengesteld. Hierin staat alle praktische informatie die voor u van belang is overzichtelijk op een rij. Hierdoor kunnen de plechtigheden én onze samenwerking naar wens verlopen.

Wij hopen u met deze uitgave van dienst te zijn. Heeft u echter vragen of opmerkingen, dan horen wij deze uiteraard graag (tel: 0313 - 419114, e-mail: [info@rc-dieren.nl](mailto:info@rc-dieren.nl)).

Het complete team van Rouwcentrum & Crematorium Dieren kijkt er naar uit om samen met u te zorgen voor een optimale dienstverlening

## **MOGELIJKHEDEN EN BENODIGDHEDEN**

### **Crematieplechtigheid/faciliteiten**

Crematies worden uitgevoerd conform de bepalingen in de Wet op de lijkbezorging.

Het gebruik van de volgende faciliteiten is in het tarief inbegrepen:

- gebruik aula gedurende 45 minuten
- ten gehore brengen van muziekstukken
- gebruik condoleanceruimte voor 45 minuten
- bewaren van de as gedurende zes maanden na de crematiedatum

Uitbreiding van faciliteiten is natuurlijk mogelijk, maar dient vooraf te worden besproken. Hiervoor mag het crematorium meerkosten in rekening brengen.

### **Vaststellen dag en tijdstip plechtigheid**

Om de dag en het tijdstip van de crematieplechtigheid te bepalen, overlegt de uitvaartverzorger telefonisch met het crematorium. Voor het aanvragen van crematies zijn wij 24 uur per dag bereikbaar. Na overleg wordt overeengekomen wanneer de plechtigheid begint. Indien een gereserveerde crematieplechtigheid wordt geannuleerd, kunnen wij annuleringskosten in rekening brengen.

### **Benodigde informatie**

Houdt u er rekening mee dat wij bij de eerste telefonische opdracht voor het reserveren van de crematie / condoleance naar de volgende gegevens zullen vragen:

- volledige naam van de overledene (incl. eventuele geboortenaam)
- dag, datum en tijd van de plechtigheid
- globale inschatting van het aantal te verwachten personen
- opgave of verlenging van de beschikbare tijd aula en/ of condoleanceruimte is gewenst
- aangeven of plechtigheid in besloten kring is
- opgave als het niet is toegestaan om informatie aan derden te verschaffen

### **Aanvangstijd plechtigheid**

De aanvangstijden van de plechtigheden liggen van maandag tot en met vrijdag in principe tussen 8.30 en 18.00 uur. Op zaterdag liggen de aanvangstijden tussen 9.00 en 16.00 uur. Speciale wensen met betrekking tot de tijd zijn altijd bespreekbaar. Vanaf het overeengekomen tijdstip van de plechtigheid staat de aula 45 minuten en daarna een condoleanceruimte 45 minuten ter beschikking. In overleg met het crematorium kan uiteraard ook langer gebruik worden gemaakt van één van de twee of beide ruimten. Voor een verlenging van tijd gelden speciale tarieven.

Indien een verlenging van aula en / of condoleanceruimte is gewenst, adviseren wij u dit direct bij het vastleggen van de plechtigheid te reserveren, zodat teleurstellingen kunnen worden voorkomen. Mocht de plechtigheid of condoleance uitlopen, dan zijn wij genoodzaakt extra kosten in rekening te brengen.

De mogelijkheid bestaat om tegen een meerprijs een tweede condoleanceruimte te reserveren. Dit is echter alleen mogelijk in overleg.

### **Aula's**

Dieren heeft twee aula's: de IJsselzaal (circa 60 zitplaatsen) en de Veluwezaal (circa 200 zitplaatsen). Beide aula's hebben een eigen familiekamer, ontvangstruimte voor belangstellenden en een condoleanceruimte.

Ook kan een intiem afscheid worden gehouden in het Imbospaviljoen, middenin de natuur, waar plek is voor 20 gasten.

De gebruiksvergunning van Rouwcentrum & Crematorium Dieren staat het ver- en bijplaatsen van meubilair in de (buiten)aula's en overige ruimtes niet toe.

Afhankelijk van het aantal te verwachten familieleden en belangstellenden kunt u uw voorkeur aangegeven voor één van de twee aula's. Wij houden rekening met de aangegeven voorkeur. Of hieraan gehoor kan worden gegeven, is afhankelijk van de verdere planning. Blijkt dit niet mogelijk dan zullen wij dit tijdig aan u communiceren.

### **Plichtigheid in de open lucht (De Eikenhof)**

Rouwcentrum & Crematorium Dieren biedt (bij geschikt weer) de mogelijkheid om een plichtigheid in de open lucht te houden. Hiervoor is in de tuin De Eikenhof aangelegd.

Enkele wetenswaardigheden over De Eikenhof:

- De Eikenhof biedt circa 64 zitplaatsen. Omdat wij bij slecht weer naar binnen moeten kunnen uitwijken, reserveren wij – afhankelijk van het aantal gasten – tevens de IJsselzaal of de Veluwezaal. Nabestaanden worden ontvangen in de familiekamer en ontvangstruimte die bij de betreffende aula hoort. Na de plichtigheid wordt de bijbehorende condoleanceruimte gebruikt.
- Vanwege de onvoorspelbaarheid van het weer wordt op de dag van de plichtigheid bepaald of deze al dan niet in de open lucht plaats kan vinden. Die beslissing is altijd voorbehouden aan Rouwcentrum & Crematorium Dieren. Om teleurstellingen te voorkomen verzoeken wij u dringend om nabestaanden hierover in te lichten.
- Op De Eikenhof is een geluidsinstallatie en een handmicrofoon aanwezig. Er kan hier desgewenst ook een geluidsopname worden gemaakt.

### **Ringleiding**

Zowel de IJsselzaal als de Veluwezaal zijn voorzien van een ringleiding voor slechthorenden.

### **Wierook**

Het gebruik van wierook in de IJsselzaal en de Veluwezaal is beperkt toegestaan. Vanwege de sterke geur die wierook verspreidt kan dit alleen tijdens de laatste plichtigheid van een dag. Zijn er andere wensen, dan vernemen wij dat graag en kunnen wij de mogelijkheden bekijken.

### **Kaarsen en waxinelichtjes**

Het gebruik van kaarsen of waxinelichtjes tijdens een plichtigheid is toegestaan mits daarvoor overleg is geweest met het crematorium. Kaarsen en waxinelichtjes dienen, in verband met de veiligheidsvoorschriften, geplaatst te worden in de daarvoor bestemde houders van het crematorium. Wegens persoonlijk letsel en brandgevaar is het verboden om vuur te maken en met brandende kaarsen door de ruimtes te lopen.

### **Herdenkingsdienst**

Voor het organiseren van een herdenkingsdienst bestaat de mogelijkheid een aula en/of een condoleanceruimte te reserveren.

### **Overschrijding gereserveerde tijd**

Het kan voorkomen dat een dienst uitloopt zonder dat daarvoor extra tijd is gereserveerd. Wij zullen in dat geval de verlenging van de aula of condoleance in rekening brengen. Bij regelmatig overschrijden van de tijd, zonder dat er extra tijd voor is gereserveerd, kunnen wij een extra bedrag in rekening brengen.

## **Benodigde formulieren**

Om een crematie te mogen uitvoeren, hebben wij een aantal formulieren van u nodig:

- opdrachtformulier
- verlof tot cremieren
- (wanneer nodig) verlof tot uitstel van cremieren
- registratieformulier

Het **opdrachtformulier** dient – volledig ingevuld en ondertekend door de opdrachtgever van de crematie/ condoleance – uiterlijk de dag vóór de plechtigheid om 9.00 uur in het bezit te zijn van Rouwcentrum & Crematorium Dieren; is de plechtigheid op maandag, dan op de voorafgaande vrijdag vóór 12.00 uur.

Door ondertekening van het opdrachtformulier verklaart de opdrachtgever op de hoogte te zijn van de Algemene Leveringsvoorwaarden en Richtlijnen Uitvaartverzorgers van Rouwcentrum & Crematorium Dieren en de daaruit voortvloeiende consequenties.

U kunt de benodigde opdrachtformulieren downloaden, bij ons opvragen of afhalen.

De handtekening van de aanvrager wordt gecontroleerd bij de eventueel gekozen asbestemming. Als deze handtekeningen niet overeenkomen, kunnen wij niet overgaan tot uitvoering van de asbestemmingswens. Formulieren worden alleen geaccepteerd met de handtekening van de rechthebbende.

Het **verlof tot cremieren**, voorzien van stempel of op het briefpapier van de gemeente, afgegeven door de ambtenaar van de burgerlijke stand in de gemeente van overlijden. Wanneer nodig, (het verlof met) een **uitstel tot cremieren**, afgegeven door de ambtenaar van de burgerlijke stand in de gemeente van overlijden.

Het **registratieformulier** als bedoeld in artikel 8 lid 2 van de Wet op de lijkbezorging, met daarop namen, geboortedatum, overlijdensdatum en het registratienummer. Het registratienummer op het registratieformulier of op het verlof moet gelijk zijn aan het nummer op de buitenzijde van de kist of omhulsel. Wij zijn verplicht dit nummer te controleren. Als dit nummer niet klopt, dan zal de kist worden geopend, zodat de overledene kan worden geïdentificeerd door twee nabestaanden. Om deze pijnlijke situatie te voorkomen, verzoeken wij u met klem om te zorgen dat de nummers identiek zijn.

**Let op:** de documenten zoals hiervoor genoemd, dienen uiterlijk tien minuten vóór aanvang van de plechtigheid in ons bezit te zijn. De wet staat ons niet toe om zonder verlof te cremieren.

## **Buitenland (met uitzondering van Beneluxlanden)**

Is een overledene uit het buitenland afkomstig en valt dat land onder het Verdrag van Strassbourg, dan zijn de volgende formulieren noodzakelijk:

- een verlof tot cremieren, afgegeven door de ambtenaar van de burgerlijke stand van de gemeente waar de crematie plaats zal vinden
- een opdrachtformulier voor crematie

## **Beneluxland**

Indien een overledene afkomstig is uit een Beneluxland, dan volstaat een verlof tot cremieren afgegeven in de gemeente van overlijden en dient op het verlof vermeld te staan waar de overledene wordt gecremeerd.

## **Kist**

Een kist van vurenhout, grenenhout of spaanplaat is het meest geschikt voor crematie. De kist mag worden gekleurd, maar mag niet gelakt zijn. Sierkisten, kisten van kunststof, wol, karton, bamboe, pandanusblad, pine, bananenblad, 'eco materialen' of kisten met een metalen binnenkist worden niet voor een crematie geaccepteerd. Verder mag er geen glas in of aan de kist zijn aangebracht.

Sierschroeven, handgrepen, buisgrepen en dergelijke worden gerecycled. Wij adviseren u de kist te (laten) voorzien van 'éénmalig houten beslag'. Kistbeslag dat alleen via de binnenkant van de kist kan worden verwijderd dient door de uitvaartverzorger zelf te worden verwijderd. De medewerkers van Dieren openen in principe geen kisten.

De bodem van de kist moet vlak zijn. De kist mag maximaal 102 cm breed, 70 cm hoog en 220 cm lang zijn, inclusief handvatten en deksel. Het gezamenlijk gewicht van kist en lichaam mag maximaal 150 kg zijn. Omdat de veiligheid van onze medewerkers voorop staat en wij schade aan de gebouwen willen voorkomen, kunnen wij kisten vanaf 150 kg alleen ter crematie aannemen wanneer er vooraf overleg is geweest met het crematorium. Aan hoofd- en voeteneinde moet het deksel met houtschroeven op de kist zijn vastgeschroefd. Het is ook mogelijk om een overledene op een zogenaamde plank met een opstaande rand te cremieren. Deze rand moet tenminste circa 10 cm hoog zijn, waarbij geen lichaamsdelen zichtbaar mogen zijn.

Medewerkers van Rouwcentrum & Crematorium Dieren zullen de kist niet meer openen. Sieraden van de overledene dient u daarom zelf te verwijderen voordat de kist in het crematorium arriveert. Mochten er nog sieraden vergeten zijn, dan kunt u die kort voor de crematie nog wegnemen.

Voor alle zaken die na de plechtigheid uit of van de kist moeten worden verwijderd, moet een schriftelijke opdracht van de opdrachtgever van crematie worden afgegeven. Onze medewerkers mogen hiermee niet worden belast en kunnen daarvoor ook niet aansprakelijk worden gesteld. Het is niet mogelijk om na de crematie restanten van edelmetalen en chirurgisch metaal te retourneren aan de nabestaanden. Deze worden verzameld en de opbrengst daarvan is bestemd voor een goed doel. Dit wordt landelijk gecoördineerd door het Dr. C.J. Vaillantfonds.

## **Pacemaker / gips**

Een pacemaker dient voor de crematie te zijn verwijderd. Dit geldt ook voor gipsomhulsels, glas en voor de crematieoven schadelijke stoffen. Bij het niet verwijderen van bovengenoemde (of andere schadelijke) stoffen zijn de eventuele kosten voor herstel van de schade voor uw rekening.

## **Radionucliden**

Als overledenen zijn behandeld met radionucliden dan dient u dit op ons opdrachtformulier kenbaar te maken. Ter bescherming van de medewerkers kunnen dan afdoende maatregelen worden getroffen. Het betreft bijvoorbeeld Jodium therapie 1 -131 voor schildklieraandoeningen of Jodium therapie 1 -125 voor met name prostaataandoeningen. Heeft de overledene in de 12 maanden voorafgaande aan het overlijden een behandeling met één van de beide therapieën ondergaan dan moet dit aan ons worden doorgegeven.

## **PROTOCOL PLECHTIGHEID**

### **Aankomst rouwstoet**

In verband met noodzakelijke werkzaamheden zoals het plaatsen van de kist in de aula, het opstellen en rangschikken van de bloemen en het doornemen van de plechtigheid, dient de rouwstoet uiterlijk 15 minuten voor de aanvangstijd van de plechtigheid aanwezig te zijn. Bij een plechtigheid op De Eikenhof is dat 20 minuten.

Is een rouwstoet te laat, dan hebben wij het recht de beschikbare tijd aan te passen. Als wij verwachten dat de navolgende plechtigheid om deze reden aanzienlijke vertraging dreigt op te lopen, dan kan worden besloten om die plechtigheid voor te laten gaan. De aanvrager van de crematie is overigens altijd aansprakelijk voor eventuele extra kosten als gevolg van de vertraging (ook in geval van overmacht).

Het is niet mogelijk om eerder dan een half uur voor de gereserveerde aanvangstijd te arriveren omdat de ruimten dan nog niet beschikbaar zijn. Verwacht u dat u onverhoopt toch eerder arriveert, laat u dat dan zo snel mogelijk weten. Wij zullen er alles aan doen om toch een ruimte ter beschikking te hebben. Wij kunnen dat echter niet garanderen.

### **Consumpties familiekamer**

In de familiekamer worden voor de nabestaanden consumpties neergezet (deze worden doorberekend). Wilt u hiervan geen gebruik maken, dan dient u dit vooraf aan te geven.

### **Afscheid nemen in aula**

Nabestaanden kunnen ook in de aula van het crematorium afscheid nemen van de overledene. Deze tijd is een onderdeel van de u beschikbare tijd; eventuele extra tijd berekenen wij door.

### **Plechtigheid in aula**

De aula kan maximaal 45 minuten worden gebruikt. In dat geval resteren nog 45 minuten voor de condoleanceruimte. Ook als u geen gebruik maakt van de condoleanceruimte, dan is de maximale tijd in de aula 45 minuten. Dit heeft te maken met de voorbereidingen voor de volgende plechtigheid. Is meer tijd in de aula gewenst, dan kunt u verlenging aanvragen. Bij overschrijding van de tijd wordt de verlenging doorberekend. Dit geldt eveneens voor de condoleanceruimte. De tijd in de aula kan uiteraard volledig naar wens van de overledene en / of de nabestaanden worden ingevuld met muziek, toespraken e.d.

### **Plechtigheid in de familiekamer**

Het is mogelijk een plechtigheid in klein gezelschap te houden in de familiekamer. De familiekamer kan hiervoor maximaal 45 minuten worden gebruikt. Aansluitend staat de condoleanceruimte tot uw beschikking. Ook als u geen gebruik maakt van de condoleanceruimte, dan is de maximale tijd in de familiekamer 45 minuten.

### **Muziekstudio**

De invulling tijdens een plechtigheid kan uiteraard geheel volgens persoonlijke wensen worden verzorgd. Wij beschikken over een compleet ingerichte muziekstudio met een uitgebreide en veelzijdige muziekcollectie. Wij hebben een overzichtelijk muziekboek samengesteld dat is ingedeeld in onder meer religieuze, populaire, klassieke en gregoriaanse muziek. Het muziekboek treft u aan op onze website.

Indien nabestaanden er behoefte aan hebben, kunnen zij na een telefonische afspraak zich in onze muziekstudio vrijblijvend laten informeren en/of adviseren. Als de plechtigheden het toelaten, is het ook mogelijk om alvast een kijkje te nemen in de aula en eventueel naar de muziek te luisteren.

Natuurlijk kunnen er ook cd's of dvd's van de nabestaanden worden afgespeeld. In dat geval dienen wij deze tenminste 24 uur voor de plechtigheid in ons bezit te hebben (voor een plechtigheid op maandag: uiterlijk de vrijdag daarvoor om 12.00 uur). Let u er op dat zelfgebrande cd's en dvd's problemen kunnen opleveren bij het afspelen. Controleert u bovendien of in de aangeleverde cd/dvd-doosjes ook echt het juiste exemplaar zit.



Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van storing door eigen gebrande cd/dvd's, het niet tijdig of verkeerd aanleveren van eigen muziek en eventuele schades aan aangeleverde cd's of dvd's.

Tijdens de plechtigheid live muziek ten gehore (laten) brengen behoort tot de mogelijkheden. De Veluwezaal beschikt hiervoor over een orgel en piano. De IJsselzaal alleen over een piano. Men dient zelf voor een organist / pianist te zorgen.

Mocht u andere wensen hebben dan kunnen wij u hierin ook adviseren. Op verzoek kan de gehele crematieplechtigheid voor u worden opgenomen op usb of dvd.

### **Beeldprojectie**

In de Veluwezaal bestaat de mogelijkheid om zeer persoonlijke beelden in de aula te projecteren. U kunt bijvoorbeeld een analoge afbeelding van de overledene of een achtergrondafbeelding aanleveren. Deze wordt dan in de aula op een scherm geprojecteerd en vormt een bijzondere 'achtergrond' voor de plechtigheid. Ook is het mogelijk een presentatie weer te geven of digitaal dia's te tonen via een eigen laptop.

Daarnaast kan er met de eigen meegebrachte laptop een presentatie met bewegende beelden of foto's tijdens de plechtigheid worden getoond. Af te spelen dvd's of beelden dienen wij tenminste 24 uur voor de plechtigheid in ons bezit te hebben (voor een plechtigheid op maandag: uiterlijk de vrijdag daarvoor om 12.00 uur).

Voor het testen van een laptop met presentatie of ander digitaal materiaal dient u uiterlijk 24 uur voor de dienst een afspraak te maken met één van onze medewerkers. Het crematorium is niet aansprakelijk voor beelden en audio die vanaf eigen meegebracht randapparatuur worden afgespeeld.

### **Condoleance**

Na afloop van de plechtigheid worden de aanwezigen naar de condoleanceruimte begeleid. Hier bestaat de gelegenheid om nabestaanden te condoleren en een consumptie te gebruiken. Ook hier kan het condoleanceregister worden getekend.

Het condoleanceregister wordt door de medewerkers wel van de ontvangstruimte naar de condoleanceruimte gebracht, maar niet door hen gecontroleerd of eventueel samengevoegd. Hiervoor blijft de uitvaartverzorger verantwoordelijk.

### **Rookbeleid**

Ter navolging van de bepalingen in de Tabakswet geldt in Rouwcentrum & Crematorium Dieren voor zowel publieke als niet-publieke ruimten een algeheel rookverbod.

### **Catering**

Rouwcentrum & Crematorium Dieren beschikt over zeer uitgebreide catering mogelijkheden. Onder andere koffie en thee met cake, koekjes, bonbons of een high tea. Een kop soep met broodjes of licht alcoholische dranken met hartige hapjes of luxe sandwiches. Mocht u speciale wensen hebben neemt u dan contact op met het crematorium, in overleg is heel veel mogelijk. Kijk voor uitgebreidere informatie over deze mogelijkheden in onze catering brochure of op onze website. Om ons optimaal te kunnen voorbereiden, dient u tenminste 24 uur voor de plechtigheid (voor maandag: uiterlijk vrijdag vóór 12.00 uur) de gewenste consumpties aan ons door te geven.

Wegens de Warenwet / HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) norm is het gebruik van eigen meegebrachte consumpties niet toegestaan. Voor aangeleverde eigen dranken wordt kurkengeld berekend.

### **Crematieruimte**

Het komt steeds vaker voor dat nabestaanden mee willen naar de crematieruimte. Na voorafgaand overleg is het uiteraard mogelijk dat nabestaanden aanwezig zijn bij de plaatsing van de kist in de oven. Door de beperkte ruimte kunnen hierbij maximaal 10 personen aanwezig zijn. Het is niet altijd mogelijk direct aansluitend aan de plechtigheid naar de crematieruimte te gaan.

### **Bloemstukken, kaarten en linten**

Na de plechtigheid worden de kaarten en linten van de bloemstukken verwijderd en aan de uitvaartverzorger meegegeven. De nabestaanden bepalen wat er met de bloemstukken moet gebeuren. Dit dient te worden aangegeven op het opdrachtformulier.

Bloemen kunnen:

- door de nabestaanden mee worden genomen naar elders
- geplaatst worden op een gedenkplek op het terrein
- worden geplaatst op het bloementerras
- worden vernietigd

### **Asbestemming**

De nabestaanden kunnen na 30 dagen beschikken over de as van hun dierbare. Dit is een wettelijke bepaling. Vanuit Rouwcentrum & Crematorium Dieren ontvangt de opdrachtgever van de crematie een brochure en antwoordformulier met de vele mogelijkheden met betrekking tot de asbestemming. Wat betreft de asbestemming is tegenwoordig heel veel mogelijk.

Tijdens een vrijblijvend bezoek aan onze afdeling Advies & Zorg kan de familie een weloverwogen keuze maken uit de verschillende mogelijkheden. De medewerkers van Advies & Zorg kunnen advies geven over verschillende sieraden, urnen of een plek op ons terrein. Ook kunnen wij een rondleiding door ons prachtige park geven en kunnen de verschillende mogelijkheden voor plaatsing in een columbarium of het park worden getoond.

### **Klachten**

Onze medewerkers streven er voortdurend naar om een optimale dienstverlening aan te bieden. Toch kan het voorkomen dat u opmerkingen hebt over bepaalde onderdelen van onze dienstverlening. Graag staan wij open voor suggesties of opmerkingen van uw kant. Helaas is het niet te voorkomen dat opdrachtgevers of nabestaanden soms klachten hebben. Wij verzoeken u om ons direct, liefst schriftelijk, van een dergelijke klacht op de hoogte te brengen. De locatiemanager is daarbij uw eerste aanspreekpunt.

Wanneer er uiteindelijk geen bevredigende afhandeling van een klacht mogelijk is, bestaat de mogelijkheid voor de opdrachtgever om zich te wenden tot het Klachteninstituut Uitvaartwezen.

## **FINANCIËLE ZAKEN**

### **Tarieven**

Uiterlijk in december ontvangt u van ons de tarievenlijst voor het daaropvolgende jaar. Deze tarieven staan tevens op onze website [www.rc-dieren.nl](http://www.rc-dieren.nl).

Wanneer geen gebruik wordt gemaakt van de geboden faciliteiten, blijft het reguliere crematietarief ongewijzigd van kracht. Tarieven voor de asbestemming worden aan de nabestaanden via een brochure en een aparte tarievenlijst kenbaar gemaakt.

### **Crematienota**

Na de plechtigheid ontvangt de uitvaartverzorger van de crematienota. De betalingstermijn die wij hanteren is 30 dagen na dagtekening. Bij betalingsachterstand kunnen crematies van de

betreffende onderneming worden geweigerd óf uitsluitend worden uitgevoerd tegen contante betaling.

### **Schade**

Voor schade aan het gebouw, terrein of zich in het gebouw bevindende zaken, veroorzaakt door de uitvaartverzorger of derden die onder verantwoording van de uitvaartverzorger aanwezig zijn, wordt de uitvaartverzorger aansprakelijk gesteld. Op diens kosten wordt de schade hersteld en / of worden zaken vernieuwd.

### **DIVERSEN**

#### **Rolstoel**

In het crematorium zijn rolstoelen aanwezig. Wanneer nabestaanden hiervan gebruik willen maken, dan is het verstandig dit vooraf door te geven.

#### **Chauffeurskamer**

Voor de chauffeurs is een aparte ruimte aanwezig waar een kopje koffie kan worden gedronken.

#### **Parkeren**

Een invalidenparkeerplaats is aanwezig. Motoren en auto's aanwezig zijn zich op een correcte manier te gedragen en dient elke vorm van (geluids)overlast te worden voorkomen.

#### **Huisdieren**

Het is toegestaan om huisdieren aangelijnd mee te nemen naar het crematorium. Dit geldt zowel voor het crematorium, als het omliggende terrein.

### **OPENINGSTIJDEN EN BEREIKBAARHEID**

#### **Openingstijden kantoor**

maandag t/m vrijdag: 9.00 – 16.00 uur

#### **Openingstijden terrein**

maandag t/m vrijdag: 9.00 – 16.30 uur

zaterdag en zon- en feestdagen: 10.00 – 16.30 uur

april t/m oktober, weekend en feestdagen: 10.00 – 20.00 uur