



**Stille Zorg**

Brancheorganisatie voor postmortale zorg

# NORMENKADER POSTMORTALE ZORG

VERSIE MAART 2025

## **Aanvullingen of opmerkingen?**

U bent van harte uitgenodigd om input te geven voor de volgende versie van dit document. Uw aanvullingen of opmerkingen kunt u kenbaar maken via [info@stillezorg.nl](mailto:info@stillezorg.nl)

[www.stillezorg.nl](http://www.stillezorg.nl)

## **Auteursrecht**

Dit document is auteursrechtelijk beschermd.

Vermenigvuldiging en distributie in ongewijzigde vorm wordt aangemoedigd. Voor bewerking van de inhoud is voorafgaande schriftelijke toestemming van Stille Zorg vereist.

Voor vragen of verzoeken met betrekking tot het gebruik van dit document kunt u contact opnemen met [info@stillezorg.nl](mailto:info@stillezorg.nl).



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>Deel 1: Uitgangspunten</b> .....	5
1. Ethische waarden .....	6
2. Bekwame medewerkers.....	8
3. Bedrijfsvoering.....	10
4. Hygiëne en veiligheid .....	12
<b>Deel 2: Werkomgeving</b> .....	14
5. Ruimtes .....	15
6. Materialen en instrumenten .....	17
7. Koeling .....	18
8. Vervoer .....	20
9. Afvalbeheer .....	21
<b>Deel 3: Proces</b> .....	23
10. Informatievoorziening aan opdrachtgever .....	24
11. Overdracht.....	26
12. Identificatie.....	28
13. Verleende zorg.....	29
<b>Deel 4: Management</b> .....	31
14. Kwaliteitsmanagement.....	32
15. Klachtenbehandeling.....	34

## Inleiding

Wanneer mensen overlijden krijgen nabestaanden niet alleen met vele emoties te maken, ook met diverse praktische, rationele zaken, die onlosmakelijk aan een overlijden verbonden zijn. Er zijn documenten die verplicht ingevuld moeten worden, de uitvaart moet geregeld worden – waarbij de meest uiteenlopende keuzes aan de orde komen – en het lichaam van de overledene moet deskundig en zorgvuldig behandeld en verzorgd worden.

De uitvaartbranche speelt niet alleen continu in op de veranderende wensen van overledenen en nabestaanden, ze wordt ook steeds professioneler en transparanter. Zo bestaat er al vele jaren het Keurmerk Uitvaartzorg ([www.sku.nl](http://www.sku.nl)) voor de ceremoniële dienstverlening (alle rituelen en formaliteiten rond het afscheid en de begrafenis of crematie van de overledene), dat ervoor zorgt dat de desbetreffende dienstverlening aan bepaalde kwaliteitseisen voldoet.

Voor de postmortale zorg (alle zorg die aan een overledene wordt verleend voorafgaand aan de ceremoniële dienstverlening) bestond nog geen breed toepasbaar normenkader om een bepaald kwaliteitsniveau te garanderen. Brancheorganisatie *Stille Zorg* ziet het als haar verantwoordelijkheid om de kwaliteit van de postmortale zorg op alle mogelijke manieren te waarborgen. Zij heeft daarom in 2021 het initiatief genomen om een brede norm op te stellen.

### ***Bij versie maart 2025***

Het normenkader is nu enkele jaren in gebruik. Vanuit de uitvaartbranche kwam de vraag naar meer richtinggevende informatie. Er is behoefte aan meer uniformiteit, zodat voor klanten vooraf duidelijker is wat zij kunnen verwachten. Een nadere toelichting met bruikbare praktijkvoorbeelden biedt, zo is de gedachte, de organisaties in de uitvaartbranche ook meer houvast. Deze wensen mogen tegelijkertijd niet strijdig zijn met het uitgangspunt dat het *hoe* de verantwoordelijkheid van de zorgverlener zelf is.

Deze nieuwe versie van het Normenkader Postmortale Zorg (NPZ) voorziet in deze behoefte. Zij is tot stand gekomen is samenwerking met diverse partijen binnen en buiten de uitvaartbranche.

## Doel en opbouw

In dit Normenkader Postmortale Zorg (NPZ) zijn alle aspecten van postmortale zorg<sup>1</sup> beschreven. Het doel van het NPZ is driedelig:

1. de zorg voor en conditie van een overledene voortdurend te waarborgen;
2. de rechten en belangen van de nabestaanden te beschermen;
3. de veiligheid van medewerkers te waarborgen.

---

<sup>1</sup> *Buiten* de reikwijdte van het NPZ valt de omgang met de overledene bij een Vermoeden van Niet-Natuurlijk Overlijden, tot en met het afgeven van een *Verklaring van Geen Bezwaar voor Lijkbezorging* door een Officier van Justitie.

In vier categorieën (uitgangspunten, werkomgeving, proces en management) zijn de eisen beschreven om dit doel te bereiken. Per eis wordt kort toegelicht wat de achtergrond is, en zijn criteria benoemd die concreet invulling aan de eis geven. Eisen en criteria zijn als doelen geformuleerd (“*wat* moet er geregeld zijn”). De wijze waarop die bereikt worden (“*hoe* moet het geregeld zijn”) wordt welbewust aan de zorgverlener overgelaten. Echter, in de toelichting bij iedere eis worden hiervoor diverse handvatten aangereikt, in de vorm van handreikingen (een nadere toelichting op, of uitwerking van, de eisen en criteria) en goede voorbeelden. Het is niet verplicht de handreiking te volgen, hetgeen ook tot uitdrukking komt in de formulering ervan.

De eisen en criteria in het NPZ vinden hun oorsprong in twee bestaande normenkaders:

- De Europese norm NEN-EN 15017:2019 *Begrafenisdiensten - Eisen*;
- Keurmerkeisen mortuariumbeheer, versie 17-3-2020.



# DEEL 1

# UITGANGSPUNTEN

# 1. Ethische waarden

## Eis

Alle personen die betrokken zijn bij postmortale zorg dienen zich te laten leiden door ethische beginselen.

### *Waarom deze eis?*

De ethiek van iemand of een organisatie zegt iets over hoe die naar de wereld kijkt en is van grote invloed op het handelen. Het is daarmee een basiselement van een organisatie. Gezien het maatschappelijk belang van postmortale zorg, moet dat basiselement aan een aantal maatschappelijk geaccepteerde eisen voldoen.

## Criteria

De belangrijkste ethische beginselen zijn<sup>2</sup>:

- a) ethische en professionele relatie met de opdrachtgever;
- b) respect voor alle geloofsovertuigingen en gebruiken van de opdrachtgever;
- c) volledige vertrouwelijkheid wordt te allen tijde gewaarborgd, uitsluitend onder voorbehoud van wettelijke verplichtingen;
- d) eerlijkheid, loyaliteit en integriteit;
- e) strikte naleving van alle toepasselijke wetten, regels en voorschriften betreffende het beroep;
- f) naleving van algemeen aanvaarde maatschappelijke normen rond zorg na het overlijden;
- g) voortdurende inspanning om de vakkennis van postmortale zorg op een hoger niveau te brengen;
- h) integriteit tegenover collega's.

Management en medewerkers zijn zich bewust van:

- a) de bijzondere status van een overledene, namelijk dat het lichaam wettelijk gezien geen eigenaar heeft, maar voor nabestaanden van grote waarde is;
- b) de verantwoordelijkheid die dat met zich meebrengt voor degenen die postmortale zorg verlenen.

## Toelichting

### *Handreiking*

Ethische waarden zijn op zich onzichtbaar, maar worden zichtbaar in woord en gedrag, nog het meest in onderling woord en gedrag (wanneer men 'onder ons' is). Het realiseren van de ethische waarden uit het NPZ kan door **het management** worden ondersteund door:

- a) ze op te schrijven, bijvoorbeeld in het handboek voor medewerkers;
- b) ze aan de orde te stellen tijdens de selectie- en de functioneringsgesprekken;

<sup>2</sup> geciteerd uit EN 15017, delen van hoofdstuk 4

- c) getoond gedrag te benoemen als opvallend goed, dan wel als afwijkend van de waarden (aanspreken op gedrag);
- d) fictieve of echte casussen in werkoverleg te bespreken;
- e) bij herhaald overschrijden van de waarden sancties op te leggen;
- f) in woord en daad voorbeeldgedrag te laten zien door alle leidinggevenden.

Het realiseren van de ethische waarden kan door **de medewerkers** worden ondersteund door elkaar aan te spreken op gedrag dat afwijkt van de waarden.

Een toets op het niet overschrijden van sommige ethische waarden is de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Vraag deze voor indiensttreding van een medewerker aan, en vervolgens iedere twee jaar. Zie [www.justis.nl](http://www.justis.nl).

### ***Goede voorbeelden***

1. Eens in de drie maanden voert de organisatie moreel beraad. Enkele medewerkers brengen een dilemma in (meestal uit de praktijk, soms fictief maar wel realistisch) waarin ze het lastig vinden (dan wel zouden vinden) een juiste keuze te maken. De verschillende reactiemogelijkheden worden besproken, en gezamenlijk wordt besloten wat de wenselijke reactie zou zijn (geweest) en op basis van welke ethische afwegingen. Dit wordt vastgelegd in de zogeheten moresprudentie.
2. De brancheorganisatie voor organisaties voor internationale samenwerking, Partos, heeft een document waarin de opzet en invoering van een integriteitssysteem wordt beschreven. Zie [www.partos.nl/publicatie/stappenplan-integriteitssysteem](http://www.partos.nl/publicatie/stappenplan-integriteitssysteem)

## 2. Bekwame medewerkers

### Eis

Alle personen die postmortale zorg verlenen, moeten aantoonbaar een adequate opleiding hebben genoten en voor hun taken geschikt zijn.

### *Waarom deze eis?*

Een goede dienstverlening vereist bekwame medewerkers. Medewerkers dus die bepaalde opleiding en training hebben gehad én over bepaalde vaardigheden beschikken én bepaalde ervaring hebben. Het is aan de organisatie om dat continu zeker te stellen.

### Criteria

Het management moet ervoor zorgen dat alle medewerkers regelmatig en voortdurend worden bijgeschoold. Opleiding en training betreft onder meer de volgende onderwerpen<sup>3</sup>:

1. vaktechniek;
2. wetgeving, waaronder de wet op de lijkbezorging en regelgeving voor lijkschouwing;
3. hygiëne;
4. milieubescherming, gezondheid en veiligheid;
5. (vergroten) mentale weerbaarheid;
6. crisiscommunicatie.

Alle medewerkers beschikken over de vaardigheden en ervaring om respectvol met overledenen en hun familieleden om te gaan. Zij houden rekening met de sociale, religieuze en culturele overtuigingen van de overledene en de opdrachtgever<sup>4</sup>.

Het management houdt een registratie bij van de opleiding en training, vaardigheden, en ervaring van de medewerkers.

## Toelichting

### *Handreiking*

Postmortale zorg is een zelfstandig vakgebied. Mensen moeten er dus specifiek voor worden opgeleid. Voor actuele informatie over ontwikkelingen in de branche, zie [www.overledenenzorgpro.nl](http://www.overledenenzorgpro.nl).

<sup>3</sup> citaat uit EN 15017, delen van hoofdstuk 5.1

<sup>4</sup> citaat uit EN 15017, hoofdstuk 5.1



De organisatie kan invulling geven aan de eis met deze set aan maatregelen:

- a) De organisatie heeft voor elke functie een functieomschrijving waarin de vereiste opleiding en training, vaardigheden, en ervaring zijn benoemd.
- b) Het management zorgt dat voor alle medewerkers die nog niet aan alle eisen uit hun functieomschrijving voldoen, een concreet plan is opgesteld en wordt uitgevoerd om wel volledig aan die eisen te voldoen.
- c) De organisatie heeft een opleidingsplan waarin de regelmatige en voortdurende bijscholing van medewerkers is gepland, onder andere over de onderwerpen in de criteria.
- d) Het management heeft per medewerker zicht op de opleiding en training die deze ontvangen heeft, over welke vaardigheden deze aantoonbaar beschikt en welke ervaring deze heeft.
- e) Het management zorgt dat de functieomschrijvingen worden aangepast wanneer daar aanleiding toe is, bijvoorbeeld bij wijzigingen in de wet- en regelgeving, of in de stand der wetenschap.

Let bij de keuze van een opleiding op de kwaliteit, bijvoorbeeld door na te gaan of de opleiding geaccrediteerd is door de NaVU.

Sommige kennis en vaardigheden kunnen medewerkers ook opdoen van, en aanscherpen met, collega's. Dit kan onder meer door het meelopen en meedoen met ervaren collega's, of het toetsen van de uitvoering van werkzaamheden door een collega.

### **Goede voorbeelden**

1. Tijdens functioneringsgesprekken vragen leidinggevenden aan medewerkers op welke onderwerpen zij willen oefenen. Eenmaal per jaar wordt een trainer-acteur ingehuurd om lastige situaties te oefenen (bijvoorbeeld rond crisiscommunicatie en omgaan met bepaalde culturele overtuigingen). Daarnaast wordt eens per jaar door een (zeer) ervaren medewerker een masterclass in een onderdeel van de vaktechniek gegeven. Tweemaal per jaar maken kleine groepjes medewerkers met een leidinggevende een ronde door het gebouw om aspecten rond hygiëne, milieubescherming, gezondheid en veiligheid te bespreken vanuit het perspectief: kunnen we dit handiger organiseren.
2. De organisatie heeft ieder kwartaal een algemeen kennisthema (vaktechniek, wetgeving, hygiëne). Rond dat thema zijn artikelen en websites geïdentificeerd waar medewerkers meer over dat thema te weten kunnen komen. Daarnaast is er een verplichte digitale toets (die ook voor leidinggevenden verplicht is) over dat thema, die deels is gebaseerd op de (nieuwe) inzichten uit de artikelen en websites, deels op wat men sowieso geacht wordt te weten.
3. In elk teamoverleg in de organisatie wordt een kwart van de tijd besteed aan een kennis- of ervaringsonderwerp.

## 3. Bedrijfsvoering

### Eis

De dienstverlening moet zodanig zijn georganiseerd dat deze professioneel en klantgericht uitgevoerd kan worden.

### *Waarom deze eis?*

Een goede dienstverlening vereist dat er is nagedacht over de manier waarop er gewerkt wordt. Het management moet zorgen dat dit plaatsvindt binnen de juridische kaders en zelf vastgestelde principes (zie 1. Ethische waarden). Dat betekent onder meer dat de bemensing kwantitatief en kwalitatief op orde moet zijn.

De dienstverlening zal in de ogen van de opdrachtgever pas goed zijn wanneer deze voldoet aan zijn behoeften en eisen. Het management moet dus ook zorgen dat hieraan voldaan wordt.

### Criteria

Het management zorgt dat de dienstverlening voldoet aan:

- a) de uitgesproken behoeften en eisen van de opdrachtgever;
- b) eisen die de organisatie zelf stelt, onder meer op basis van de ethische waarden;
- c) eisen in wet- en regelgeving en in deze norm.

Het management zorgt voor passende aantallen medewerkers, met de juiste opleiding, training, vaardigheden en ervaring. Er worden voor elke taak louter daartoe gekwalificeerde medewerkers ingezet.

Het management bewerkstelligt dat de medewerkers in overeenstemming met de ethische waarden handelen.

Er zijn maatregelen getroffen om te voorkomen dat op het management en/of de medewerkers commerciële, financiële of andere druk of invloed wordt uitgeoefend die de kwaliteit van hun werk negatief zou kunnen beïnvloeden.

## Toelichting

### *Handreiking*

Bij het nadenken over, en goed organiseren van, de manier van werken is het zinvol om de processen van de organisatie te beschrijven. Denk bij processen aan alles wat direct te maken heeft met het leveren van postmortale zorg, alsmede aan dat wat dit direct en indirect mogelijk maakt. Beschrijvingen van processen kunnen heel globaal zijn, bijvoorbeeld een eenvoudig stroomschema, of heel uitgebreid, bijvoorbeeld stap-voor-stap beschrijvingen of protocollen, en alles daartussenin. Verschillende processen kunnen in een

verschillende mate van detaillering beschreven worden, bijvoorbeeld gezien het risico of de complexiteit ervan, of de ervaring van de medewerkers.

Zorg dat het uitvoeren van de processen “automatisch” zal leiden tot het voldoen aan wet- en regelgeving, de eisen uit deze norm en de eigen visie en waarden.

Wanneer de organisatie niet de gehele postmortale zorg zelf uitvoert, moet er ook nagedacht worden over de manier waarop de opdrachtverlening, de overdracht en de controle op de verleende diensten uitgevoerd zullen worden. Denk daarbij aan:

- a) de overdracht van en aan de ceremoniële dienstverlener (uitvaartonderneming);
- b) de taakverdeling tussen de ceremoniële dienstverlener en de gespecialiseerde postmortale zorgverlener;
- c) het vervoer van het lichaam van de overledene.

Zorg dat expliciet duidelijk is wat de behoeften en wensen van de opdrachtgever zijn. Leg deze vast en zorg dat zowel opdrachtgever als de eigen organisatie een exemplaar van de afspraken heeft. Zorg dat niet-vanzelfsprekende behoeften en wensen bekend zijn bij alle medewerkers die zorg verlenen aan de overledene.

### ***Goede voorbeelden***

1. Maak voor het vaststellen van de behoeften en eisen van de opdrachtgever gebruik van een protocol / vragenlijst. Een voorbeeld daarvan staat in de kennisbank op [www.stillezorg.nl](http://www.stillezorg.nl).

## 4. Hygiëne en veiligheid

### Eis

De hygiëne en de veiligheid van medewerkers moeten door adequate voorzieningen en werkwijzen worden gewaarborgd.

### *Waarom deze eis?*

Iedere organisatie moet zorgen dat de gezondheid, de veiligheid en het welzijn van werknemers (en nabestaanden) worden bevorderd en beschermd (zie de Arbowet). Naast algemene inspanningen, is specifiek voor de postmortale zorg de hygiëne en de persoonlijke veiligheid van medewerkers van belang.

### Criteria

Het management draagt zorg voor een veilige werkplek door onder andere het in voldoende mate beschikbaar zijn van:

- a) persoonlijke beschermingsmiddelen;
- b) desinfecterende middelen;
- c) schone verzorgingsmaterialen;
- d) naaldencontainers;
- e) een container voor pacemakers en ICD's;
- f) reinigings- en ontsmettingsmiddelen voor gebruikte instrumenten en materialen;
- g) filtering van schadelijke gassen.

Het management draagt zorg voor het aanbieden van relevante vaccinaties, zoals voor bescherming tegen Hepatitis B.

Het management zorgt voor beschikbaarheid en naleving van:

- a) een procedure voor het omgaan met gevaarlijke stoffen;
- b) een prik-, spat- en snijprotocol.

Er worden adequate persoonlijke beschermingsmiddelen gebruikt. Het management ziet hierop toe.

## Toelichting

### *Handreiking*

Het realiseren van de hygiëne- en veiligheidseisen uit het NPZ vraagt dat het **management** deze maatregelen treft:

- a) procedures opstellen met maatregelen om medewerkers (en nabestaanden) te beschermen tegen ziektes en infecties – zowel voor overledenen in het algemeen, als voor overledenen met een bijzondere ziekte, als voor overledenen die gebalsemd worden of zijn;

- b) zorgvuldige keuze van de middelen. Let er onder meer op dat desinfecterende, reinigings- en ontsmettingsmiddelen geen of weinig gevaarlijke stoffen bevatten (zoals formaldehyde, dat soms een bestanddeel is van dergelijke middelen);
- c) goed voorraadbeheer voeren over de middelen die in de criteria genoemd zijn;
- d) regels vaststellen voor persoonlijke hygiëne;
- e) regels vaststellen voor het gebruik van de middelen;
- f) regels vaststellen voor het gebruik van (naalden)containers;
- g) regels vaststellen voor het reinigen en desinfecteren van ruimtes (zie 5. Ruimtes), materialen en instrumenten (zie 6. Materialen en instrumenten), koeling (zie 7. Koeling) en vervoermiddelen (zie 8. Vervoer);
- h) een schoonmaakplan opstellen, om zeker te stellen dat alles met regelmaat wordt gereinigd;
- i) de gevaren, en de (daarom vastgestelde) procedures en regels kenbaar maken aan de desbetreffende medewerkers, bijvoorbeeld via instructie, handboeken en/of posters;
- j) actief toezien op het volgen van de procedures en regels.

Het realiseren van de hygiëne- en veiligheidseisen uit het NPZ vraagt dat de **medewerkers** kennis nemen van de procedures en regels. En dat ze deze zorgvuldig en consequent toepassen.

De Infectiewaaiër ([www.infectiewaaier.nl](http://www.infectiewaaier.nl)) bevat informatie over waarmee medewerkers besmet kunnen raken, hoe dat te voorkomen en wat te doen bij besmetting. Het Prikpunt ([www.vaccinatiezorg.nl/prikpunt](http://www.vaccinatiezorg.nl/prikpunt)) verleent telefonische eerste hulp bij prik-, spat- en snij-incidenten.

Op de website [overledenenzorgpro.nl](http://overledenenzorgpro.nl) staan diverse handleidingen en protocollen voor onder meer veiligheid en hygiëne rond de zorg voor overledenen. Ook ziekenhuishygiënist zijn een goede bron voor handleidingen en protocollen.

### **Goede voorbeelden**

1. In de kennisbank op [www.stillezorg.nl](http://www.stillezorg.nl) zijn voorbeelden opgenomen van hygiëneprotocollen en van een werkinstructie en een checklist voor schoonmaken van ruimtes.
2. Alcohol is geschikt voor het reinigen en desinfecteren van kleine oppervlakken. Veilige middelen voor het reinigen van grotere oppervlakken zijn Alphades menthol en de producten van Cleaning Care Products.



## DEEL 2

# WERKOMGEVING

## 5. Ruimtes

### Eis

De ruimtes voor het verlenen van postmortale zorg moeten geschikt en adequaat ingericht zijn voor het doel waarvoor ze gebruikt worden.

### *Waarom deze eis?*

De ruimtes waarin medewerkers werken moeten zodanig zijn ingericht dat zij ergonomisch, gezond en veilig kunnen werken. Ook anderszins moeten zij in een goed ingericht gebouw hun werk kunnen doen (zie de Arbowet). Gezien de aard van de werkzaamheden, moet niet iedereen elke ruimte kunnen betreden. Een professionele uitstraling vereist dat ook aan de algemeen toegankelijke ruimtes aandacht wordt gegeven.

### Criteria

Er is vastgesteld welke ruimtes voor wie toegankelijk zijn. Niet-publiekelijk toegankelijke ruimtes hebben een effectieve toegangsbeveiliging en -registratie.

Ruimtes waarin postmortale zorg wordt verleend zijn veilig, schoon en goed te reinigen. Voor specifieke eisen aan deze ruimtes zie EN 15017, hoofdstuk 7.2.2. Ruimtes die voor verschillende doeleinden worden gebruikt, zijn van elkaar gescheiden. Er zijn adequate maatregelen getroffen ter preventie en bestrijding van ongedierte.

Er zijn adequate faciliteiten voor de medewerkers.

Publieke ruimtes, onder meer de ruimtes waar de opdrachtgever komt, zijn zodanig ingericht dat mensen op een passende wijze kunnen worden ontvangen. Er zijn sanitaire voorzieningen aanwezig. Er worden strikte hygiënische omstandigheden gehandhaafd.

## Toelichting

### *Handreiking*

De belangrijkste scheiding in toegankelijkheid is die tussen medewerkers en bezoekers. Er kan ook tussen verschillende functies onderscheid in de toegangsrechten worden gemaakt. Iedere deur naar een ruimte met meer toegangsbeperkingen is afgesloten. Het openen van de deur kan bijvoorbeeld met een codeslot, of digitaal met biometrische gegevens of een 'druppel'. De digitale methodes bieden eenvoudig de mogelijkheid tot registratie. Zorg voor duidelijke regels (en de toepassing ervan) over het niet ongeregistreerd laten meelopen van anderen (collega's of bezoekers) door geopende deuren.

Let er bij het inrichten van de verzorgingsruimte op dat medewerkers ergonomisch kunnen werken. Denk aan: een in hoogte verstelbare sectietafel, een tillift, een goede (tafel)afzuiginstallatie, en praktisch toegankelijke opbergmogelijkheden voor zorgmateriaal. Zorg voor een regelmatige (bijvoorbeeld jaarlijkse) controle en onderhoud van de hulpmiddelen. Let er ook op dat medewerkers zichzelf en instrumenten gemakkelijk kunnen desinfecteren.

De keuze van materialen en de aanwezigheid van afvoerputjes beïnvloeden de reinigbaarheid van de (hulpmiddelen in) de ruimtes. Zorg voor duidelijke regels (en de toepassing ervan) over het reinigen van de (hulpmiddelen in) de ruimtes.

Een organisatie kan zelf veel doen om ongedierte te voorkomen, met name door de ruimtes goed schoon te houden. Het gebruik van gif om ongedierte te bestrijden is aan regels gebonden, en vereist in bepaalde gevallen de inzet van een professionele plaagdierenbestrijder. Informatie over het voorkomen en bestrijden van plaagdieren is onder andere te vinden op [www.milieucentraal.nl/huis-en-tuin/ongediertebestrijding](http://www.milieucentraal.nl/huis-en-tuin/ongediertebestrijding).

Adequate faciliteiten voor medewerkers betreffen onder meer: kleedruimtes, rust- en eetruimtes, en sanitaire voorzieningen. Deze ruimtes zijn bij voorkeur niet publiek toegankelijk.

Denk bij de keuzes voor de inrichting van de publieke ruimtes zowel uit het oogpunt van de opdrachtgever als vanuit het oogpunt van hygiëne. Voor het oogpunt van de opdrachtgever kan aan potentiële of oud-opdrachtgevers naar hun mening en ervaring gevraagd worden. Denk voor de inrichting aan: zitmogelijkheden, (dimbare) verlichting, geluiddempende deuren en vloeren, raambekleding of coating bij ramen met zicht op een publieke ruimte of naar buiten, en sanitaire voorzieningen. Vanuit hygiënisch oogpunt heeft harde vloerbedekking de voorkeur.

Bij het inrichten van de ruimtes kan ook gebruik gemaakt worden van de kennis van projectinrichters die gespecialiseerd zijn in uitvaartcentra, zoals De Vene ([www.inrichtinguitvaartcentrum.nl](http://www.inrichtinguitvaartcentrum.nl)) en Hesselmans & van Willegen ([www.hesselmansvanwillegen.nl](http://www.hesselmansvanwillegen.nl)).



## 6. Materialen en instrumenten

### Eis

De gebruikte materialen en instrumenten moeten geschikt zijn voor het doel waarvoor ze gebruikt worden.

### *Waarom deze eis?*

Postmortale zorg is specialistisch werk en de materialen en instrumenten die gebruikt worden moeten daarom aan professionele eisen voldoen. Er moet voorkomen worden dat organische resten op materialen en instrumenten een voedingsbodem en bescherming van micro-organismen vormen, en daardoor een gezondheidsrisico vormen.

### Criteria

De gebruikte materialen en instrumenten zijn bedoeld voor het verlenen van (postmortale) zorg. Zij zijn schoon en goed te reinigen, dan wel voor eenmalig gebruik.

Materialen en instrumenten worden correct gebruikt. Instrumenten worden goed onderhouden.

### Toelichting

#### *Handreiking*

Voor materialen en instrumenten die in contact komen met lichaamsweefsel of - vloeistoffen kunnen het beste materialen en instrumenten voor eenmalig gebruik (disposables) worden gebruikt. Zo wordt het risico op kruisinfecties sterk verminderd.

Disposables alleen gebruiken wanneer de houdbaarheidsdatum op de verpakking nog niet verstreken is. Gooi disposables na gebruik meteen weg, gebruik ze dus nooit opnieuw. Gebruik daarvoor de juiste afvalcontainers (zie 9. Afvalbeheer).

Materialen en instrumenten die meerdere keren worden gebruikt, moeten na gebruik worden gedesinfecteerd (zie ook 4. Hygiëne en veiligheid):

- a) leg ze direct na gebruik in koud water met biotex;
- b) maak ze huishoudelijk schoon en droog ze daarna goed af. Dat kan handmatig, of in een afwasmachine die voldoet aan de normen NEN-EN-ISO 15883-1 en NEN-EN-ISO 15883-2;
- c) behandel ze met alcohol 70% (het feitelijke desinfecteren);
- d) bewaar ze droog in een afgesloten kast.

Let bij de keuze van materialen en instrumenten ook op duurzaamheid en op veiligheid bij het gebruik. Goed onderhoud van instrumenten is belangrijk. Volg daarvoor de aanwijzingen die de producent in de handleiding heeft vermeld.

## 7. Koeling

### Eis

Overledenen moeten adequaat worden gekoeld.

### *Waarom deze eis?*

Het lichaam van de overledene moet in goede conditie worden gehouden (1) in verband met een waardige uitvaart en (2) om weefsel en organen te conserveren voor donatie of obductie. Koelinstallaties vereisen onderhoud om hun werking te kunnen garanderen.

### Criteria

Koelruimtes waarborgen een constante temperatuur tussen 3°C en 6 °C. De koelruimte is schoon en goed te reinigen, en moet zodanig zijn ontworpen en worden gebruikt dat er geen schade aan de overledene kan ontstaan. De koelruimte mag uitsluitend worden gebruikt voor het bewaren van overledenen, hun bezittingen, en menselijke resten (weefsel en skeletdelen).

Koelvoorzieningen voor bed- of kistkoeling hebben een constante temperatuur van minus 18°C (bedopbaring), of minus 25°C (kistopbaring).

Koelruimtes en -voorzieningen worden goed onderhouden.

## Toelichting

### *Handreiking*

Er dient binnen drie uur na het overlijden te worden begonnen met het koelen van de overledene, zie de criteria van 13. Verleende zorg.

De ideale temperatuur om groei van micro-organismen, en daarmee het ontbindingsproces, te vertragen ligt tussen 3°C en 6 °C. In een koelcel is de ruimte en daarmee de overledene gekoeld tot de gewenste temperatuur. Bij kist- of bedkoeling ligt de temperatuur van de koeling fors lager, zodat voldoende koude de overledene bereikt.

De meest effectieve manier van koelen is een koelcel met stelling, omdat daarin de overledene spoedig en gelijkmatig wordt gekoeld tot de conserveringstemperatuur.

Plaats bij bedkoeling een overledene altijd direct op een brancard met een metalen plaat: het matras is sterk isolerend, waardoor een eronder geplaatste koeling minimaal 36 uur nodig heeft het lichaam te koelen.

Maak *geen* gebruik van een *vriescel*, tenzij:

- a) er (meer) forensisch onderzoek nodig is om doodsoorzaak of identiteit van de overledene vast te stellen;
- b) de overledene in verregaande staat van ontbinding verkeert, of zeer sterk ruikt en verrotting is ingetreden.

Check de temperatuur van de koeling altijd voor het gebruik en tijdens het gebruik dagelijks. Er kan een alarmering ingesteld worden op de onder- en bovengrens van de temperatuur.

Een goed schoonmaakregime (zie 4. Hygiëne en veiligheid) omvat periodiek:

- a) huishoudelijk reinigen;
- b) reinigen van rubbers met schimmelwerend middel;
- c) reinigen en smeren met WH40 van rollerbanen;
- d) desinfecteren en behandelen met RVS polish van koelplaten en de binnenkant van de koelcel.

Zorg voor een regelmatige (bijvoorbeeld jaarlijkse) controle en onderhoud van de koelinstallaties, niet het minst bedkoelingen. Zorg dat de keuring tegen NEN 3140 (bedrijfsvoering van laagspanningsinstallaties) geldig is, ook na een reparatie.

## 8. Vervoer

### Eis

De middelen die voor het vervoer van overledenen worden gebruikt, moeten speciaal voor dit doel zijn uitgerust.

### Waarom deze eis?

Het vervoer van een overledene vraagt de nodige zorgvuldigheid op het gebied van waardigheid, hygiëne en veiligheid.

### Criteria

Vervoermiddelen moeten te allen tijde een waardig vervoer mogelijk maken. De veiligheid van zowel overledene als medewerkers is bij het gebruik gewaarborgd.

Vervoermiddelen zijn schoon en goed te reinigen, dan wel voor eenmalig gebruik.

### Toelichting

#### Handreiking

Deze eis heeft betrekking op overbrengingen, dus het vervoer van een overledene van de ene locatie naar de andere vóórdát de uitvaartceremonie plaatsvindt. Staatsievervoer, het vervoer tijdens de ceremonie naar begraafplaats of crematorium, is ceremoniële dienstverlening en valt dus niet onder deze eis.

Het vervoermiddel dient te voldoen aan wettelijke eisen. Lijkwagens<sup>5</sup> moeten goedgekeurd zijn door de RDW, die na goedkeuring een speciaal kentekenbewijs afgeeft. Zie <https://ondernemersplein.kvk.nl/stoffelijk-overschot-vervoeren>.

Gebruik een inventarislijst om telkens na het gebruik van een vervoermiddel te zorgen dat de uitrusting weer volledig is.

**Let op:** wanneer het vervoer plaatsvindt door een andere organisatie, zijn de eisen van 11. Overdracht en 12. Identificatie ook van belang.

#### Goede voorbeelden

1. Voorbeelden van een inventarislijst voor een voertuig en voor een uitrukkoffer zijn opgenomen in de kennisbank op [www.stillezorg.nl](http://www.stillezorg.nl).

<sup>5</sup> De wet vereist niet dat overledenen in een lijkwagen worden vervoerd, maar *dit normenkader* wel.



## 9. Afvalbeheer

### Eis

Afval moet zorgvuldig gescheiden en adequaat afgevoerd worden.

### Waarom deze eis?

Organisaties zijn verplicht bedrijfsafval te scheiden en dit gescheiden af te (laten) voeren, en zij zijn verplicht een contract af te sluiten met een erkende inzamelaar (zie de wet Milieubeheer).

### Criteria

Afval wordt verzameld in geschikte, duidelijk geëtiketteerde containers, waarbij ten minste:

- a) besmettelijk afval, gevaarlijke stoffen en scherp afval gescheiden van ander afval worden verzameld en de containers conform wet- en regelgeving worden opgeslagen;
- b) ICD's, pacemakers en andere implantaten met ingebouwde batterij separaat worden verzameld;
- c) menselijk materiaal, waaronder bloed, lichaamsvocht en specifiek ziekenhuisafval, separaat wordt verzameld.

Afval(containers) wordt (worden) tijdig naar een opslagplaats voor afval gebracht, en vandaar tijdig door een geschikte afvalverwerker of -recycler opgehaald.

Waar van toepassing, bijvoorbeeld bij gevaarlijke stoffen, wordt een deugdelijke administratie bijgehouden.

## Toelichting

### Handreiking

Implantaten met ingebouwde batterij moeten verwijderd worden gezien de milieu-effecten van de batterij en soms de eisen van crematoria of begraafplaatsen. Laat de opdrachtgever schriftelijk toestemming geven voor het verwijderen en afstand doen van de implantaten (zie 10. Informatievoorziening aan opdrachtgever).

Het zorgdragen voor zorgvuldig afvalbeheer kan onder meer bereikt worden door:

- a) een contract af te sluiten met een of meer afvalverzamelaars, al dan niet gezamenlijk met andere organisaties;
- b) verschillende afvalstromen te benoemen. Hiervoor kan informatie ingewonnen worden bij de gemeente en de eigen afvalverzamelaar. Bedrijven mogen niet in alle gevallen gebruik maken van de gemeentelijke milieustraat;
- c) te onderzoeken welk afval financiële waarde heeft; denk aan: ICD's, pacemakers en andere implantaten, en hout en zink;
- d) een WIVA-vat te gebruiken voor medisch afval, inclusief ad c) in de criteria en naaldencontainers;

- e) papier met vertrouwelijke informatie (waaronder persoonsgegevens) te vernietigen met een shredder met DIN veiligheidsniveau P-4 of hoger, of in gesloten containers te deponeren die door een afvalverzamelaar worden verzameld;
- f) kleine afvalcontainers in de werkruimtes te plaatsen, en die te legen of in te zamelen in grote verzamelcontainers in een beveiligde opslagruimte.

Op de website van de Arbeidsinspectie is informatie te vinden over gevaarlijke stoffen en de wijze waarop de administratie daarvan moet worden bijgehouden (zie <https://www.nlarbeidsinspectie.nl/onderwerpen/toelichting-zelfinspectie-werken-met-gevaarlijke-stoffen>).

### ***Goede voorbeelden***

1. Met de verwijderde implantaten kan een goed doel worden ondersteund door ze te laten afvoeren door Juwaste. Zorg bij donatie aan een goed doel voor expliciete toestemming van de opdrachtgever.



# DEEL 3

# PROCES

## 10. Informatievoorziening aan opdrachtgever

### Eis

De opdrachtgever moet duidelijk geïnformeerd worden over de dienstverlening en de kosten.

### Waarom deze eis?

Om misverstanden te voorkomen, moet het voor de opdrachtgever vooraf duidelijk zijn welke diensten er verleend zullen worden en wat de consequenties van, en (wettelijke) randvoorwaarden voor, zijn behoeften en eisen zijn.

### Criteria

De opdrachtgever wordt – indien en voor zover dit niet al vooraf (bijvoorbeeld bij ziekenhuisopname) is gebeurd – zo snel mogelijk, volledig en correct geïnformeerd over de mogelijke zorgverlening. De te verlenen postmortale zorg (inclusief invasieve handelingen), geraamde kosten en betalingsvoorwaarden worden besproken en overeengekomen. De opdrachtgever wordt geïnformeerd over alle in acht te nemen hygiënische maatregelen, met inbegrip van koeling en/ of balseming/ thanatopraxie<sup>6</sup>.

Aan de opdrachtgever wordt helder uitgelegd wat de inhoud en consequenties zijn van invasieve handelingen en van overkoepelende afspraken die de organisatie heeft gemaakt met bijvoorbeeld een verpleeghuis, hospice, of ziekenhuis, of met politie of justitie.

**Opmerking:** De opdrachtgever is een nabestaande of een zaakwaarnemer.

**Opmerking:** De afspraken tussen ziekenhuismortuaria en ziekenhuizen staan in de gedragsregels van Stille Zorg.

## Toelichting

### Handreiking

De initiële informatievoorziening heeft onder meer betrekking op:

- a) de wijze van identificeren van de overledene (zie 12. Identificatie);
- b) het vervoer (zie 8. Vervoer);
- c) de noodzaak van tijdige koeling (zie 13. Verleende zorg);
- d) de wijze van verzorging, inclusief invasieve handelingen, en opbaring (zie 13. Verleende zorg);
- e) hoe er met sieraden en andere bezittingen van de overledene wordt omgegaan (zie 11. Overdracht en 12. Identificatie);
- f) de kosten.

<sup>6</sup> citaat uit EN 15017, hoofdstuk 6.2



De opdrachtgever kan schriftelijk en/of mondeling geïnformeerd worden. Het is zorgvuldig om het feit dat (en welke) informatie is overgedragen vast te leggen, bijvoorbeeld op een Overbreng- of een Aannameformulier.

Algemene schriftelijke informatie zijn Algemene Voorwaarden en een Privacyverklaring.

Deze informatievoorziening, of delen daarvan, kan op verschillende momenten en door verschillende medewerkers plaatsvinden. Logische momenten zijn onder meer de overlijdensmelding, de overbrenging (zie 8. Vervoer) en de intake door de uitvaartleider.

Ook tijdens het proces wordt de opdrachtgever geïnformeerd over het zorgproces, vervoer en de actuele locatie van de overledene.

### ***Goede voorbeelden***

1. In kennisbank op [www.stillezorg.nl](http://www.stillezorg.nl) is een voorbeeld van een privacyverklaring opgenomen, waarin de verschillende aspecten rond privacy duidelijk zijn beschreven.
2. De uitleg van noodzakelijke zorg en voorbeelden van wenselijke zorg zijn te vinden bij de veelgestelde vragen op [www.stillezorg.nl](http://www.stillezorg.nl).

## 11. Overdracht

### Eis

Zowel bij binnenkomst als bij vertrek moet een zorgvuldige overdracht van de overledene plaatsvinden.

### *Waarom deze eis?*

Professioneel handelen houdt onder meer in dat er respectvol met overledenen wordt omgegaan. De overdracht van de ene dienstverlener naar de andere dient daarom zorgvuldig en gedocumenteerd plaats te vinden.

### Criteria

Zowel bij de inkomende als bij de uitgaande overdracht:

- wordt de identiteit van de overledene vastgesteld;
- zijn de persoonsgegevens van de overledene gecontroleerd en vastgesteld;
- is vastgelegd of en zo ja welke bezittingen de overledene bij zich draagt;
- worden (gerealiseerde) donatie-wensen vastgelegd;
- is de overdracht van de overledene en diens bezittingen aantoonbaar;
- wordt, om de veiligheid van medewerkers te kunnen waarborgen, informatie over behandeling met radionucliden gedeeld en aan alle betrokken medewerkers bekend gemaakt.

Bij de uitgaande overdracht:

- wordt vooraf zeker gesteld dat deze uitsluitend plaatsvindt aan een persoon die aantoonbaar de gerechtigde opdrachtgever is, of aantoonbaar namens deze handelt;
- worden eventuele uitgevoerde invasieve handelingen schriftelijk en gespecificeerd gemeld.

## Toelichting

### *Handreiking*

Vereiste voor overdracht is dat er een A- en B-verklaring door een bevoegd lijkschouwer zijn opgemaakt. Deze verklaringen moeten bij de overledene aanwezig zijn, óf er moet een formulier zijn waarin de lijkschouwer verklaart dat de verklaringen digitaal zijn verzonden. Wanneer er sprake is van niet natuurlijk overlijden, moet er tevens een document zijn waarin de lijkschouwer hiervan melding doet.

**Let op:** Wees er bij gepland overlijden in zorginstellingen extra alert op dat de A- en B-verklaring aanwezig zijn.

Een zorgvuldige overdracht kan onder meer gerealiseerd worden door in aanvulling op de criteria:

- een verplicht protocol, formulier en/of afvinklijst te gebruiken. Wanneer een formulier gebruikt wordt, kan dit tevens dienen als de vereiste vastleggingen en aantoonbaarheid;

- b) de identiteit onafhankelijk van elkaar door een medewerker van de afgevende én van de ontvangende organisatie te laten vaststellen en hen beiden daarvoor te tekenen;
- c) bij zowel de afgevende als de ontvangende organisatie een exemplaar van een overdrachtsdocument te archiveren;
- d) te controleren of de identiteit op verschillende informatiedragers (aan het lichaam, op de kist, op papieren) met elkaar in overeenstemming is en/of dat de informatiedrager correct naar elkaar verwijzen;
- e) bij onduidelijkheden in het bovenstaande het lichaam niet over te dragen, of over te dragen met een duidelijk zichtbare waarschuwing, en de onduidelijkheden vast te leggen;
- f) geen anderen dan de afgevende en ontvangende medewerker bij de overdracht aanwezig te laten zijn, teneinde afleiding te voorkomen. Mochten er toch toekijkers zijn, verzoek hen dan tijdens de feitelijke overdracht te zwijgen.

### ***Goede voorbeelden***

1. Een voorbeeld van een overdrachtsformulier staat op de veelgestelde vragenpagina op [www.stillezorg.nl](http://www.stillezorg.nl).

## 12. Identificatie

### Eis

De overledene moet te allen tijde identificeerbaar zijn.

### *Waarom deze eis?*

Professioneel handelen houdt onder meer in dat er respectvol en zorgvuldig met overledenen wordt omgegaan. Er moet daarom te allen tijde duidelijk zijn welke overledene of bezittingen het betreft.

### Criteria

Aan de overledene is adequaat en schriftelijk informatie aangebracht over diens identiteit.

Bezittingen die zich niet bij de overledene bevinden, zijn adequaat geïdentificeerd.

### Toelichting

#### *Handreiking*

De informatie over de overledene kan aan het lichaam worden aangebracht door middel van een identificatiebandje om de enkel. Om identificatie eenduidig te maken, zijn er ten minste twee identificerende gegevens vermeld zoals: (voorletters +) geboortenaam, geboortedatum, dossiernummer, adres.

Wanneer de overledene in een kist of een bodybag ligt, is het praktisch om tevens daarop de identiteit van de overledene aan te brengen.

Wanneer een overledene nog niet geïdentificeerd is, dient identificatie plaats te vinden door iemand die de overledene bij leven gekend heeft (zie Wet op Lijkbezorging). Bij crematie dient identificatie plaats te vinden door twee personen.

Bezittingen die zich niet op of aan de overledene bevinden, kunnen individueel van de identificatiegegevens van de overledene voorzien worden, of bewaard worden in een afgesloten zak of doos waarop die gegevens worden vermeld.

## 13. Verleende zorg

### Eis

De zorg moet zorgvuldig en conform afspraken worden verleend.

### *Waarom deze eis?*

De postmortale zorg zelf dient professioneel verleend te worden, in lijn met de eigen regels en richtlijnen van de organisatie, en in overeenstemming met de afspraken met de opdrachtgever.

### Criteria

Er wordt geen zorg verleend voordat de A- en B-verklaring door een bevoegd lijkschouwer zijn opgemaakt.

Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk drie uur na het overlijden, wordt begonnen met het koelen van de overledene.

De overledene wordt te allen tijde met zorg en waardigheid behandeld. Bevuiling van kleding van de overledene door lichaamsvloeistoffen wordt zo goed mogelijk voorkomen. Kleding die onverhoopt toch bevuild raakt, wordt direct schoongemaakt.

Medewerkers handelen volgens de actuele inzichten en voorschriften voor postmortale zorg.

De verleende zorg (waaronder in de kist leggen, balseming/ thanatopraxie en cosmetologie) is conform de afspraken met de opdrachtgever en conform de overkoepelende afspraken die de organisatie heeft gemaakt. Voor invasieve handelingen is door de opdrachtgever expliciet toestemming gegeven.

De organisatie faciliteert de door de overledene of opdrachtgever gewenste weefsel- en/ of orgaandonatie, onder meer door de benodigde faciliteiten beschikbaar te stellen aan de transplantatie-organisatie. Er is een formele overdracht van de overledene aan en van de transplantatie-organisatie; zie de eis Overdracht.

Medewerkers gebruiken adequate persoonlijke beschermingsmiddelen.

### Toelichting

#### *Handreiking*

Verleende zorg bestaat uit noodzakelijke zorg en wenselijke zorg. Noodzakelijke zorg is gericht op conservering, en het schoon en lekvrij maken en houden van de overledene. Noodzakelijke zorg wordt altijd verleend. Wenselijke zorg omvat alle andere zorghandelingen en vereist expliciet toestemming van de opdrachtgever.

Aandachtspunt is dat er voor invasieve handelingen (sluiten mond, verwijderen medische hulpmiddelen) toestemming nodig is van de opdrachtgever.

Bij donatie is snelheid belangrijk: hoe sneller de overledene gekoeld wordt, hoe meer tijd het donatieteam heeft om de procedure uit te voeren (binnen 3 uur koelen, 24 uur de tijd; binnen 6 uur koelen, 12 uur de tijd).

Om bevuiling van kleding te voorkomen, kan incontinentiemateriaal worden aangebracht. Terwijl vervuilde kleding wordt schoongemaakt, kan het lichaam van de overledene worden afgedekt met een schort of handdoek.

Om orgaan- en weefseltransplantatie soepel te laten plaatsvinden, kunnen vooraf algemene afspraken worden gemaakt met de Nederlandse Transplantatie Stichting (NTS). Toegang en begeleiding van de procedure hoeven dan niet per donatie afgesproken en georganiseerd te worden.

### ***Goede voorbeelden***

1. De uitleg van noodzakelijke zorg en voorbeelden van wenselijke zorg zijn te vinden bij de veelgestelde vragen op [www.stillezorg.nl](http://www.stillezorg.nl).



# DEEL 4

# MANAGEMENT

## 14. Kwaliteitsmanagement

### Eis

De kwaliteit van de diensten moet structureel worden gemonitord en verbeterd.

### *Waarom deze eis?*

Wil een organisatie succesvol zijn, dan zorgt zij dat bekend is hoe goed zij presteert op factoren die zijzelf en/of haar klanten belangrijk vinden. Vervolgens voert zij op basis daarvan verbeteringen door.

### Criteria

Het management stelt vast welke indicatoren relevant zijn voor de besturing van de organisatie. Zij monitort hiermee de processen en gebruikt de resultaten om haar processen en diensten te verbeteren.

De organisatie vraagt feedback van opdrachtgevers en andere belanghebbenden, en gebruikt deze feedback om haar processen en diensten te verbeteren.

**Opmerking:** ISO 9001 kan dienen als inspiratie voor verbreding van het kwaliteitsmanagement.

### Toelichting

#### *Handreiking*

Het management bepaalt wat de factoren zijn die zij wil monitoren en hoe en hoe vaak zij die wil meten. Relevante indicatoren (ook wel prestatie-indicatoren, kpi's of procesmeters genoemd) waarmee zij die factoren monitort kunnen gaan over:

- a) opdrachtgevers, zoals: aantal klachten, tevredenheid;
- b) medewerkers, zoals: verzuim, scholingsdagen, tevredenheid;
- c) de operationele gang van zaken, zoals: doorlooptijd van bepaalde handelingen, veiligheidsincidenten, kwaliteit van ingekochte producten en diensten, kwaliteit van leveranciers, bezettingsgraad, uitkomsten van audits;
- d) financiën, zoals: omzet, marge, liquiditeit;
- e) andere onderwerpen die volgen uit de visie en de strategie van de organisatie.

Hoe vaak een indicator wordt gemeten, kan van de een tot de andere variëren. Voor een indicator wordt een streefwaarde (ook wel norm of doel genoemd) vastgesteld. Wanneer de waarde van de indicator structureel aan de 'verkeerde' kant van de streefwaarde zit, initieert de directie verbeteringen.

Feedback van belanghebbenden kan op twee niveaus worden verzameld. Het ene niveau is dat van wensen: hoe wil men dat de organisatie functioneert en wat is daarin belangrijk. Het andere niveau is dat van de realisatie: het tevredenheidsonderzoek. Belanghebbenden zijn in elk geval opdrachtgevers en medewerkers,



en kunnen daarnaast bijvoorbeeld zijn: vaste samenwerkingspartners (zoals: ziekenhuizen, ceremoniële dienstverleners, vervoerders) en omwonenden.

### ***Goede voorbeelden***

1. Door geregeld interne audits uit te voeren, ontstaat inzicht in de daadwerkelijk gevolgde werkwijzen. Interne audits helpen daarmee om de conformiteit met eigen en wettelijke eisen vast te stellen. En ze helpen om verbetermogelijkheden te identificeren. Het gebruik van een vast vragenlijst helpt de effectiviteit van de interne audits. Een voorbeeld van een dergelijke vragenlijst staat in de kennisbank op [www.stillezorg.nl](http://www.stillezorg.nl).
  
2. Sommige leveranciers hebben met hun producten en diensten een belangrijke invloed op de dienstverlening van de organisatie (kritieke leveranciers). Het is verstandig om bij verkeerd geleverd producten of diensten direct contact met de leverancier op te nemen. Daarnaast is het verstandig om periodiek, bijvoorbeeld jaarlijks:
  - a. de kritieke leveranciers te beoordelen op vaste criteria;
  - b. met de kritieke leveranciers een gesprek te voeren waarin de tevredenheid en verwachtingen over en weer worden besproken.Voorbeelden van formulieren die hierbij gebruikt kunnen worden staan in de kennisbank op [www.stillezorg.nl](http://www.stillezorg.nl).

## 15. Klachtenbehandeling

### Eis

Klachten moeten zorgvuldig en met oog op de klager worden behandeld.

### *Waarom deze eis?*

Een klacht is een signaal dat er ondanks alle intenties en inspanningen toch iets niet goed is gegaan. Met een goede behandeling van klachten repareert de organisatie de misser, of op zijn minst de relatie met de klager. Dat is goed voor de tevredenheid van de klager, die serieus genomen wordt, en het imago van de organisatie.

### Criteria

Opdrachtgevers en andere belanghebbenden kunnen eenvoudig een klacht indienen. De klachtenprocedure is voor hen duidelijk.

Klachten worden geregistreerd. Zij worden objectief en direct onderzocht. De klager wordt zowel bij het onderzoeken van de klacht als bij het vinden van een acceptabele oplossing betrokken. De klager wordt zorgvuldig over de voortgang van de behandeling van zijn klacht geïnformeerd.

Wanneer de organisatie de klacht niet tot tevredenheid van de klager kan afhandelen, verwijst de organisatie de klager door naar Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. De organisatie conformeert zich aan de uitspraken van deze stichting en voert deze onverwijld uit.

De organisatie gebruikt ontvangen klachten om haar processen en diensten te verbeteren.

**Opmerking:** ISO 10002 kan dienen als inspiratie voor verdieping van de klachtenbehandeling.

## Toelichting

### *Handreiking*

Wanneer een opmerking een klacht is, bepaalt de organisatie zelf. Aangeraden wordt om het begrip breed te definiëren, bijvoorbeeld conform ISO 10002, de internationale norm voor klachtenbehandeling, als: 'een uiting van ontevredenheid aan een organisatie [...], waarbij een reactie of oplossing expliciet of impliciet wordt verwacht.' Dat levert de meeste kansen op om gemaakte fouten op te sporen en daar maatregelen op te treffen.

Om het indienen van klachten eenvoudig en het proces duidelijk te maken, kan onder andere het volgende worden geregeld:

- a) op de website en in brochures duidelijk vermelden hoe een klacht ingediend kan worden;

- b) de manier waarop een klacht kan worden ingediend vrij te laten (dus niet een bepaald formulier te verplichten);
- c) de hoeveelheid informatie die een klager moet geven om een klacht in te dienen zoveel mogelijk te beperken;
- d) duidelijk beschrijven welk proces er gevolgd wordt om de klacht te behandelen, bijvoorbeeld door tekst op de website of in de ontvangstbevestiging.

Een objectief onderzoek van de klacht houdt in dat:

- a) degene die de klacht behandelt niet direct betrokken is geweest bij het ontstaan van de klacht;
- b) zowel klager als betrokken medewerkers om toelichting worden gevraagd (hoor en wederhoor);
- c) relevante documenten (zoals dossiers, logboeken en andere registraties) worden geraadpleegd.

Om klachten te kunnen gebruiken om processen en diensten te verbeteren, kan onder meer:

- a) bij iedere klacht óók te onderzoeken of er een onderliggende oorzaak is te vinden;
- b) een maatregel getroffen worden om de oorzaak weg te nemen;
- c) periodiek een overzicht van soorten klachten en oorzaken te maken en te bespreken;
- d) ook complimenten te registreren en bespreken;
- e) klagers na enige tijd te vragen hoe zij de behandeling van hun klacht hebben ervaren.

### ***Goede voorbeelden***

1. Voor het vastleggen, goed (bewaken van het) oplossen en het analyseren van klachten is het handig om gebruik te maken van een registratiesysteem. Een eenvoudig, volledig en gratis registratiesysteem is te vinden op [www.adburdias.nl/klachtenregistratie](http://www.adburdias.nl/klachtenregistratie).