

Vergaderjaar 2017–2018

34 775 XVI

Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (XVI) voor het jaar 2018

Nr. 118

BRIEF VAN DE MINISTER VOOR MEDISCHE ZORG

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 19 december 2017

Tijdens het ordedebat van 7 november 2017 (Handelingen II 2017/18, nr. 18, item 8) heeft uw Kamer verzocht om een brief over het bericht dat nabestaanden de dupe zijn van ziekenhuizen die contracten afsluiten met niet-transparante uitvaartondernemers.

Graag voldoe ik aan dat verzoek. Ik teken hierbij aan dat over ditzelfde onderwerp door het lid Van den Berg (CDA) Kamervragen zijn gesteld aan de Minister voor Medische Zorg en de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat (Aanhangsel Handelingen II 2017/18, nr. 672).

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.

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. 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.

Ik heb vernomen van de sector dat het gebruikelijk is dat de mortuarium-beheerder 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.

Het aanspreekpunt voor nabestaanden is de uitvaartverzorgers.

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.

Ik vind het belangrijk dat juist 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.

De Minister voor Medische Zorg,
B.J. Bruins