

Nu het aantal te betreuren overledenen als gevolg van het corona virus stijgt, informeer ik u met deze mail hoe coöperatie DELA, de grootste uitvaartverzorgers van Nederland, hiermee om gaat. Mocht u naar aanleiding van deze mail vragen hebben, dan kunt u mij rechtstreeks benaderen op: [mkersbergen@dela.org](mailto:mkersbergen@dela.org) of 06 513 133 25.

### **Aantal overlijdens stijgt**

Coöperatie DELA ziet het aantal overlijdens stijgen. In januari en februari ontving DELA circa 3.000 overlijdensmeldingen per maand. In maart waren dat circa 4.000 overlijdensmeldingen. De afgelopen periode zagen we vooral in Brabant een toename van het aantal overlijdens, nu zien we dat ook in andere delen van het land het aantal overlijdens stijgt. DELA registreert niet de oorzaak van het overlijden, maar de samenhang met de toename van het aantal overleden corona patiënten is evident. Op dit moment verzorgt DELA 130 tot 140 uitvaarten per dag. In een normale situatie zijn dat er 80 tot 90 per dag. Dat kunnen we aan, al betekent het dat we op sommige locaties extra mobiele koelvoorzieningen hebben geplaatst en dat we op sommige locaties ook 's-avonds en op zondagen uitvaarten verzorgen.

### **Dienstverlening in de praktijk**

Alle maatregelen en adviezen van de overheid volgen wij op. Dat heeft invloed op de manier waarop wij onze dienstverlening uitvoeren. Er zijn bij een uitvaartdienst maximaal 30 bezoekers toegestaan. Dagelijks gaat onze zorg uit naar onze medewerkers die in contact staan met nabestaanden tijdens rouwbezoeken en uitvaartdiensten, vanwege het besmettingsrisico dat zij daardoor mogelijk lopen. Het is nog niet duidelijk of ook medewerkers in uitvaartverzorging vanaf maandag getest kunnen worden. Dat brengt onzekerheid met zich mee. Tegelijkertijd doen zij er alles aan om de dienstverlening voor nabestaanden zo waardig mogelijk te maken. In dit [filmpje](#) dat binnen DELA is gepubliceerd vertelt bestuursvoorzitter Edzo Doeve hoe dat in de praktijk gaat. Wat ons kracht geeft is dat er in deze tijd ook nieuwe initiatieven ontstaan om met behulp van rituelen vorm te geven aan het afscheid. Ook zetten we steeds meer technische hulpmiddelen in, zoals livestreams, waardoor betrokkenen op afstand de bijeenkomst kunnen volgen. Diverse media berichtten daar reeds over.

### **Economische gevolgen**

Hoewel het persoonlijk verdriet altijd voorop staat, hebben noodzakelijke maatregelen ook economische gevolgen. Coöperatie DELA is financieel gezond. In dit [filmpje](#) vertelt financieel directeur Jon van Dijk aan collega's van DELA meer over de financiële positie van coöperatie DELA. DELA betaalt de kosten van een uitvaart wanneer de overledene een natura verzekering had conform de polis. Nabestaanden worden daardoor niet geconfronteerd met bijvoorbeeld vervoerskosten wanneer hun dierbare is overleden in een ziekenhuis in een regio ver van huis en teruggebracht moet worden naar de woonplaats. Wanneer DELA de uitvaart verzorgt voor een overledene zonder deze natura polis, dan brengt DELA zoals gebruikelijk marktconforme tarieven in rekening. Wij maken in deze periode een uitzondering voor de vervoerskosten na overlijden als gevolg van Corona in een ziekenhuis ver van huis. Deze extra kosten brengen wij niet in rekening bij de nabestaanden. DELA realiseert zich dat niet elke uitvaartonderneming dit kan opbrengen. DELA ziet graag een oplossing voor uitvaartondernemingen die deze extra vervoerskosten in deze periode niet voor nabestaanden kunnen betalen. Wellicht kunnen zij hiervoor een beroep doen op steunmaatregelen van de overheid.

### **Toekomst**

Coöperatie DELA realiseert zich dat de uitvaartdiensten vanwege de noodzakelijke maatregelen veelal niet zijn verlopen volgens de wensen van nabestaanden. Onder normale omstandigheden ontvangen wij veel meer gasten tijdens een afscheidsbijeenkomst en zijn er voor de gasten meer mogelijkheden om het verdriet met elkaar te delen en te dragen. Dit geldt niet alleen bij uitvaarten van overleden corona patiënten, maar voor alle afscheidsbijeenkomsten die in deze periode plaatsvinden. Voor onze eigen uitvaartdiensten willen we later dit jaar de nabestaanden de mogelijkheid

bieden voor gezamenlijke herinneringsbijeenkomsten. Daarnaast willen we graag meedenken en meehelpen aan een idee voor bijvoorbeeld een nationaal herdenkingsmoment. Een moment waarop in heel het land de klokken luiden, de vlaggen halfstok hangen en alle afscheidslocaties, kerken en gebedshuizen gezamenlijk hun deuren openen voor een samenzijn. Mocht de overheid daartoe het initiatief nemen, dan staan we met raad en daad klaar. We denken mee en waar het kan helpen wij van harte.

### **Antwoorden op vragen**

Tot slot verwijs ik u graag hier naar [onze website](#), waarop wij antwoorden hebben geformuleerd op vragen die wij nu vaak krijgen. Wij staan open voor verdere informatie-uitwisseling

Nu het aantal te betreuren overledenen als gevolg van het corona virus verder stijgt, informeer ik u met deze mail hoe coöperatie DELA hiermee om gaat. Mocht u naar aanleiding van deze mail vragen hebben, dan kunt u mij rechtstreeks benaderen op: [mkersbergen@dela.org](mailto:mkersbergen@dela.org) of 06 513 133 25.

### **Piek aantal overlijdens**

DELA maakt deel uit van het Landelijk Overleg Team Covid-19, die op haar beurt de veiligheidsregio's informeert. DELA deelt al haar informatie over aantallen overlijdens en over de mitigerende maatregelen om de dienstverlening voor nabestaanden zo waardig mogelijk te continueren. Vanuit DELA zien wij geen noodzaak voor aanvullende maatregelen.

In normale situaties verzorgt DELA 80 tot 90 uitvaarten per dag. Eind maart was dat toegenomen naar 130 tot 140 uitvaarten per dag. In april kenden wij dagen met 160 uitvaarten. Ongekend in de historie van DELA. Dit was geen landelijk verspreid beeld. Er was eind maart een duidelijke piek in Oost Brabant waar wij soms tot vier keer meer meldingen ontvingen. Nu is de druk vooral in Den Bosch, Tilburg, Kempenland, Midden- en Zuid Limburg en Nijmegen. Komende dagen verwachten wij ongeveer 140 uitvaarten per dag. DELA kan deze druk nog steeds aan, mede doordat DELA dankzij de grootte van haar organisatie capaciteit, de flexibiliteit én inzet van haar mensen en bijvoorbeeld extra mobiele koelvoorzieningen kan verplaatsen. Daarnaast werkt DELA goed met partners en andere uitvaartondernemers samen om de capaciteitsvraag op te vangen. In dit [filmpje](#) vertelt Edzo Doeve, bestuursvoorzitter van coöperatie DELA over deze cijfers.

### **Uitvaartdiensten tijdens Pasen**

Op sommige locaties verzorgen wij ook 's-avonds en op zondagen uitvaarten. Voor het eerst in onze historie zullen wij ook tijdens de paasdagen uitvaartdiensten verzorgen. Doordat ook het landelijk netwerk van crematoria in Nederland relatief fijnmazig is, kan door goede samenwerking in de branche worden voorzien in de gevraagde capaciteit. Soms vindt een crematie elders plaats, maar dan is dat nog steeds in de eigen regio. Begraafplaatsen bieden nog steeds voldoende capaciteit, ook in gebieden waar veel uitvaarten zijn. Ook vinden vrijwel alle uitvaarten plaats binnen de wettelijke termijn van zes werkdagen. Op enkele plaatsen is ontheffing van een burgemeester nodig als deze termijn niet wordt gehaald, maar dat zijn uitzonderingen.

### **Aandacht voor medewerkers**

Door de maatregelen vinden uitvaartdiensten plaats in vrijwel lege aula's en kerken. Naast de druk van de aantallen uitvaarten, is deze leegte voor iedereen emotioneel en psychologisch zwaar. Wij letten bij onze medewerkers daarom nu extra goed op een verantwoorde balans tussen werk en privé tijd. We moedigen hen aan om op tijd rust te nemen en wij bieden alle medewerkers emotionele en psychologische hulp aan. De onderlinge solidariteit is groot. Medewerkers uit gebieden waar het aantal overlijdens nog niet fors stijgt helpen en ondersteunen collega's in gebieden waar er zeer veel overlijdens zijn. Dagelijks blijft onze zorg uit gaan naar onze medewerkers die in contact staan met nabestaanden, vanwege het besmettingsrisico dat zij daardoor mogelijk lopen. Ook in postmortale zorg zijn de beschermingsmiddelen schaars. En helaas behoort de postmortale zorg niet tot de zorgberoepen die momenteel getest mogen worden op covid-19, terwijl de zorg en het contact met families niet bij het ziekenhuis of het verpleeghuis stopt. Wij doen onze uiterste best voor onze medewerkers, maar het zou goed zijn dat de postmortale zorg in brede zin meer gaat meetellen.

### **Zorg voor kleine ondernemers**

Naast de zorg voor onze medewerkers, gaat onze zorg ook uit naar kleine ondernemers. Zo'n 75% van de ondernemingen heeft minder dan vijf medewerkers. Zij maken veelal gebruik van faciliteiten en voorzieningen van één van de drie landelijke uitvaartorganisaties of van één van de regionaal opererende uitvaartondernemingen, of vervoerders. Daar waar mogelijk helpen en ondersteunen wij elkaar. Wij zien ook dat zij

door hun beperkte omvang minder mogelijkheden hebben om mensen, middelen en processen te flexibiliseren. Daarnaast hebben zij minder mogelijkheden om zich te beschermen tegen de fysieke en emotionele belasting van het werk. Zo is het voor hen nóg moeilijker om beschermingsmiddelen te ontvangen. Doordat het merendeel zich niet heeft aangesloten bij één van de branche organisaties, vinden zij nauwelijks bescherming in een collectief. Wanneer in deze groep ondernemingen veel uitval ontstaat, bijvoorbeeld door de fysieke en emotionele belasting van het werk, zal er een oplossing gevonden moeten worden. DELA zal vanuit haar mogelijkheden in ieder geval meehelpen aan een oplossing.

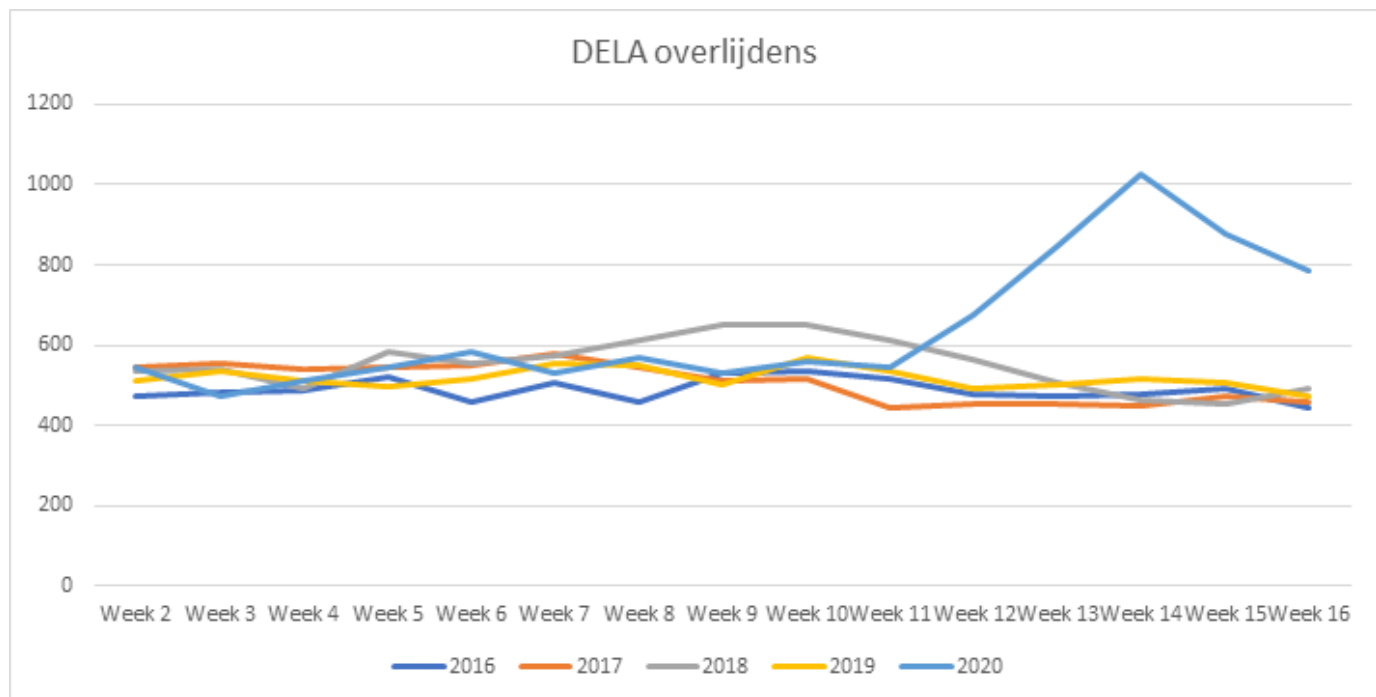
### **Antwoorden op vragen**

Tot slot verwijs ik u graag hier naar [onze website](#), waarop wij antwoorden hebben geformuleerd op vragen die wij nu vaak krijgen. Wij staan open voor verdere informatie-uitwisseling en mocht u behoefte hebben aan antwoorden op andere vragen, dan kunt u mij daarvoor benaderen.

Coöperatie DELA informeert u met deze derde update over uitvaartverzorging in deze corona tijd. Deze informatie wordt ook gedeeld met het Landelijk Operationeel Team Covid-19, die op haar beurt de veiligheidsregio's informeert. Mocht u naar aanleiding van deze mail vragen hebben, dan kunt u mij rechtstreeks benaderen op: [mkersbergen@dela.org](mailto:mkersbergen@dela.org) of 06 513 133 25.

### **Aantal overlijdens blijft hoog, vooral uit verpleeghuizen**

Voor het eerst sinds het aantal overlijdens week op week sterk toenam, is de groei omgebogen. Daarmee is de druk nog niet voorbij. Onderstaande grafiek laat het aantal overlijdensmeldingen bij DELA zien, in de afgelopen vijf jaar.



Het patroon bij DELA is iets groter dan de vergelijkbare patronen in de CBS cijfers, doordat DELA een groot aandeel heeft in het hart en het epicentrum van de corona uitbraak in Brabant. De grafiek laat ook zien dat het aantal overlijdens nog altijd ver boven de aantallen overlijdensmeldingen in voorgaande jaren ligt. Wij zien dat een aanzienlijk deel van de overlijdens afkomstig is van mensen uit verpleeghuizen en niet uit ziekenhuizen. Normaliter ontvangen wij circa 20% van de overlijdensmeldingen uit verpleeghuizen, nu is dat circa 35%. DELA kon en kan deze druk aan, mede doordat DELA tijdens drukte goed samenwerkt met partners, collega uitvaartondernemers en met instellingen. Met een aantal ziekenhuizen en verpleeghuizen konden we afspraken maken over langere openingstijden van hun mortuaria of specifieke momenten voor het ophalen van overledenen.

### **Kwaliteitsborging**

Onderlinge afspraken over bijvoorbeeld overdracht van ziekenhuis- en verpleeghuiszorg naar uitvaartzorg zijn in onze branche uiterst belangrijk. Ziekenhuis- en verpleeghuiszorg zijn omgeven door een uitgebreid stelsel van kwaliteitsnormen, toetsing en controle. In postmortale zorg is kwaliteitsborging nauwelijks wettelijk verankerd en is deze overwegend bepaald door ongeschreven normen. Daardoor gaat het ook niet overal goed. Soms vindt bijvoorbeeld overdracht, vanwege corona gerelateerde maatregelen, plaats bij de entree van een instelling, terwijl er nog bepaalde handelingen en controles uitgevoerd moeten worden. Het is in postmortale zorg niet verboden, maar het zijn situaties die niemand zo heeft gewild, ook onze collega's uit de gezondheidszorg niet. Deze bijzondere tijd is misschien niet altijd representatief voor de gebruikelijke normen van dienstverlening, maar DELA pleit mede daarom voor meer wettelijke verankering van

kwaliteitsnormen en consumentbescherming bij de komende herziening van de Wet op de Lijkbezorging.

### **Dienstverlening op anderhalve meter**

De anderhalve meter samenleving is in de postmortale zorg al werkend reeds ingevoerd. Wij zien in de praktijk op twee niveaus consequenties: bij de invulling van de routing binnen onze gebouwen en bij de invulling van de persoonlijke dienstverlening met nabestaanden.

Fysieke bescherming tegen besmettingsgevaar, heeft consequenties voor de bewegingsruimte in uitvaartcentra en crematoria. Het verzorgen van de overledene samen met familie is niet goed mogelijk, evenals het meegaan naar de ovenruimte. Rouwbezoeken en afscheidsdiensten kunnen alleen met kleinere aantallen bezoekers plaatsvinden en met beperkte mogelijkheden voor een samenzijn na afloop. Dat heeft onmiskenbaar invloed op onze funeraire cultuur, de wijze van afscheid nemen en het delen van verdriet met familie en vrienden. Hoe precies, is nog niet goed te voorspellen, maar we zien nu dat families het herinneren en herdenken verplaatsen naar andere momenten en tijden. DELA is daarom voornemens om het aantal herinneringsbijeenkomsten / lichtjesavonden voor nabestaanden dit najaar uit te breiden en om ze op één moment te laten plaatsvinden, als de maatregelen dat toestaat.

In de persoonlijke dienstverlening ervaren wij dat het heel moeilijk is om de gebruikelijke troostende gebaren, de hand vastpakken, de arm om de schouder, van dichtbij troostende woorden uitspreken naar nabestaanden, niet meer te mogen doen. Het menselijk contact vraagt een interactie waarbij we meer in contact en in verbinding staan dan nu mogelijk is. Dat geldt ook voor het regelen van een uitvaart via videobellen. Het is technisch allemaal mogelijk, maar je mist een deel van de non-verbale communicatie, en de intuïtie en indrukken wanneer we door een deur naar binnen gaan. Het programma Kruispunt zond een documentaire uit waarbij u een indruk krijgt van uitvaartdienstverlening in deze tijd van maatregelen. Voor de goede orde: Coöperatie DELA was niet bij deze uitzending betrokken; we dragen de documentaire een warm hart toe, omdat het een goed beeld geeft.

<https://www.kro-ncrv.nl/programmas/kruispunt/seizoenen/seizoen-2020/kruispunt-kn1713150>

Wij gaan ons de komende tijd buigen over de vraag hoe we de kwaliteit van de dienstverlening én de veiligheid van onze collega's en nabestaanden kunnen blijven garanderen bij een mogelijke uitbreiding van het toegestane aantal bezoekers en/of beschikbaarheid van horeca. En dat met inachtneming van 1,5 meter afstand. We focussen ons daarbij op wat wél kan. Hoe kunnen wij wel de verzorging met familie aanbieden of een meegang naar de ovenruimte bieden? En welke nieuwe kansen bieden de huidige en komende omstandigheden, regels en richtlijnen?

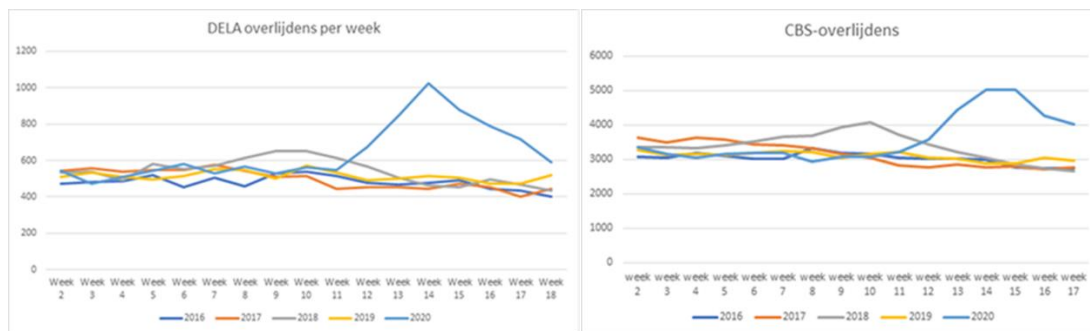
### **Antwoorden op vragen**

Tot slot verwijs ik u graag hier naar [onze website](#), waarop wij antwoorden hebben geformuleerd op vragen die wij nu vaak krijgen. Wij staan open voor verdere informatie-uitwisseling en mocht u behoefte hebben aan antwoorden op andere vragen, dan kunt u mij daarvoor benaderen.

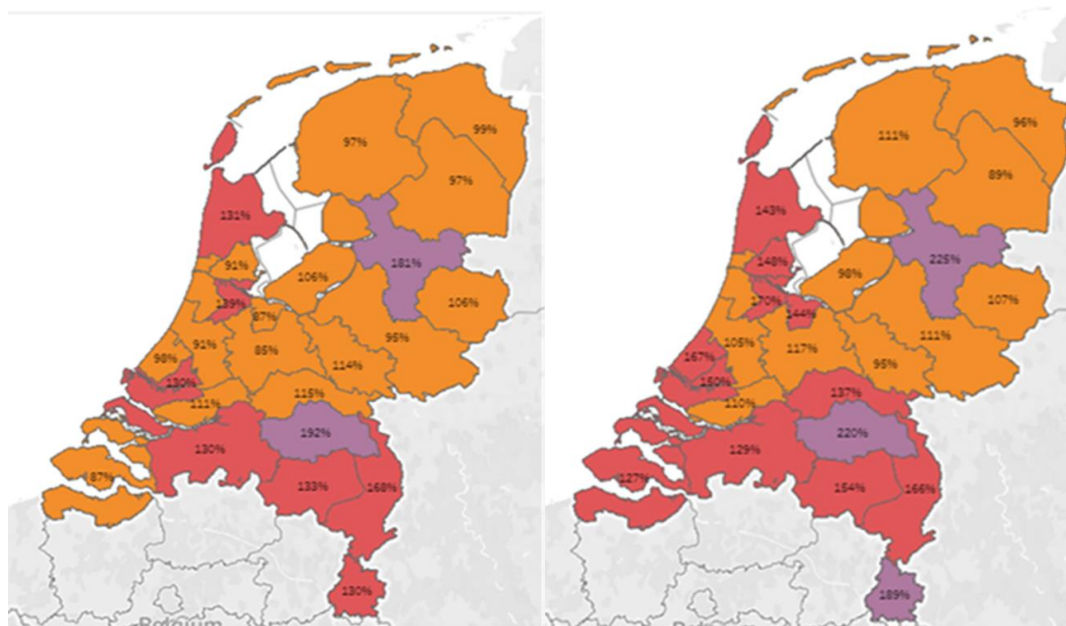
Coöperatie DELA informeert u met deze vierde update over uitvaartverzorging in deze corona tijd. Deze informatie wordt ook gedeeld met het Landelijk Operationeel Team Covid-19, die op haar beurt de veiligheidsregio's informeert. Bestuursvoorzitter Edzo Doeve blikt in deze [video](#) terug op de afgelopen maanden. De voorgaande brieven kunt u [hier](#) terug lezen. Mocht u naar aanleiding van deze mail vragen hebben, dan kunt u mij rechtstreeks benaderen op: [mkersbergen@dela.org](mailto:mkersbergen@dela.org) of 06 513 133 25.

### Totaal aantal overlijdens is nog hoger, maar normaliseert meer

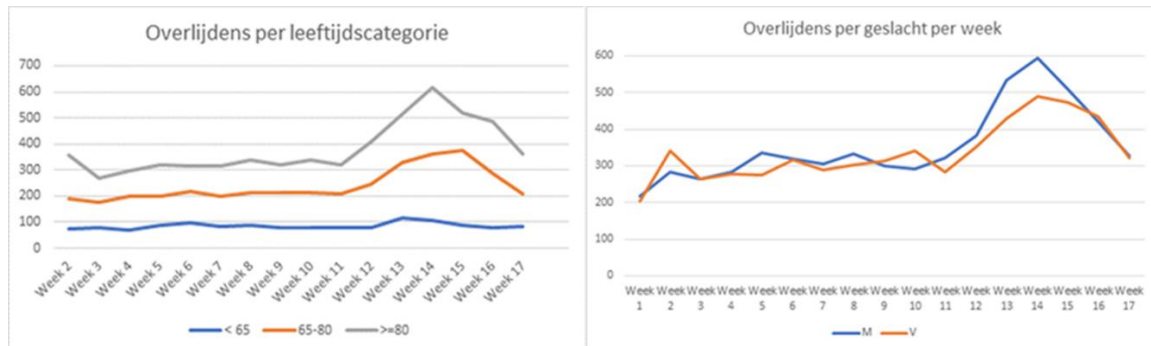
Coöperatie DELA registreert overlijdensmeldingen, ongeacht de oorzaak van het overlijden. Het aantal overlijdensmeldingen in de periode van week 10 tot week 17 wijkt zeer sterk af van de ontwikkelingen in de voorgaande jaren. De afwijking is ook veel groter dan we zagen in het jaar 2018, toen er meer overlijdens waren als gevolg van de griep. Het patroon bij DELA is iets groter dan de vergelijkbare patronen in de CBS cijfers, doordat DELA een groot aandeel heeft in het hart en het epicentrum van de corona uitbraak in Brabant. De cijfers van DELA zijn tot en met week 18 en lopen dus één week voor op de CBS cijfers.



Daarmee is de druk nog niet overal voorbij. Er zijn nog altijd regionale verschillen. Onderstaande kaartjes laten de veiligheidsregio's zien, met daarin de procentuele afwijkingen van overlijdensmeldingen bij DELA in maart (links) en april (rechts) per regio ten opzichte van de periode januari en februari. In feite bevestigen de kaartjes de berichten die eerder over de regionale verschillen zijn gedeeld.



In de leeftijdscategorie onder 65 jaar wijkt het patroon in de afgelopen twee maanden nauwelijks af van het patroon in voorgaande jaren. Boven 65 en vooral boven 80 jaar zijn er in de afgelopen twee maanden significant meer overlijdens geweest. Dit betrof meer mannen dan vrouwen. Dergelijke verschillen hebben we bij DELA niet eerder waargenomen.



### Iedereen helpt mee

Hoewel de postmortale zorg als categorie binnen de totale zorg nauwelijks is vermeld in cijfers of berichten, was de druk in de afgelopen periode enorm. Wij konden dit aan, maar vanzelfsprekend was het zeker niet. Het lukte mede dankzij goede samenwerking met partners, collega uitvaartondernemers en met instellingen. Zeker ook dankzij collega's uit regio's waar de drukte minder was. Zij zijn als vanzelfsprekend ingesprongen, net als collega's uit de horeca die mee hielpen met bijvoorbeeld de begeleiding van het rouwbezoek en zelfs collega's van het hoofdkantoor hielpen met hand- en spandiensten mee in uitvaartdienstverlening. Alles is in het werk gesteld om nabestaanden in deze omstandigheden toch een waardig en persoonlijk afscheid en herinnering te geven.

### Waarom geen tests in postmortale zorg?

Wij zijn gewend om onze dienstverlening zodanig in te richten en vorm te geven, dat wij zelf weinig zichtbaar zijn bij de uitoefening van ons vak. De crisis heeft ons ook geleerd dat de postmortale zorg zo vanzelfsprekend onzichtbaar is dat ze ook snel over het hoofd wordt gezien. Bijvoorbeeld wanneer wordt gesteld dat 'iedereen in de zorg' getest kan worden. Medewerkers in de postmortale zorg die nabestaanden van overleden coronapatiënten opvangen en hen begeleiden in de dagen van het afscheid bij rouwbezoek of bij een afscheidsdienst, kunnen niet worden getest. Medewerkers in de postmortale zorg die overledenen verzorgen, wassen, kleden en opmaken, kunnen niet worden getest. Medewerkers die ook thuis moesten uitleggen dat zij desondanks tóch naar het uitvaartcentrum en het crematorium gaan om mee te helpen. De saamhorigheid is groot en als vanzelfsprekend heeft iedereen dat met een grote mate van dienstbaarheid zo weinig zichtbaar mogelijk gedaan. De postmortale zorg is daarin misschien niet de enige branche, maar het is wel een branche waarin persoonlijke zorg is verleend aan overledenen en nabestaanden, óók wanneer sprake was van overlijden als gevolg van Covid-19. Als de postmortale zorg in de opsomming van zorgberoepen dan consequent onvermeld blijft, is dat onterecht. De behoefte om te kunnen worden getest is bijzonder groot. Graag zien wij dat de collega's in de postmortale zorg hier ook gebruik van kunnen gaan maken.

### Solidariteit en goed rentmeesterschap

De beperkende maatregelen als gevolg van Covid-19 leiden zeker nu het aantal overlijdens ook hoger is tot een druk op de financiën. De extra kosten als gevolg van aanvullende voorzieningen zoals beschermingsmiddelen, mobiele koelinstallaties, extra personeel, vervoer en extra tijden in de avond en weekenden waarop bezoek of afscheid wordt verzorgd, worden uiteraard niet in rekening gebracht. Voorzieningen als aula's zijn nagenoeg leeg, terwijl er niet minder kosten zijn. Tegelijkertijd zijn er geen inkomsten uit



horecavoorzieningen of aanvullende diensten. En DELA is voornemens om nabestaanden op een later moment in enige vorm tegemoet te komen bij het organiseren van een herdenkingsbijeenkomst en een lichtjesavond, om zo bij te dragen aan een waardige herdenking en herinnering op langere termijn. Het betekent niet dat wij geen lastige discussies kennen. Bijvoorbeeld met huurders van ons vastgoed. En de waardedaling van onze beleggingsportefeuille voelen wij ook zeker wel.

Als coöperatie waarin de polishouders als leden het laatste woord hebben, heeft DELA door de jaren heen altijd voor de lange termijn buffers opgebouwd, opdat deze aangesproken kunnen worden wanneer het nodig is. We vertelden het vaker, deze periode laat zien wat het verhaal materieel betekent. Hoe je het ook bekijkt, onze buffers hoeven niet aangesproken te worden om dividend uit te keren of aandeelhouders tevreden te stellen. DELA doet geen beroep op overheidssteun en is niet voornemens om de verzekeringsvoorwaarden of de premies aan te passen nu de gevolgen van de pandemie voelbaar zijn. Draagt Elkanders Lasten (DELA) is als coöperatie zonder winstoogmerk gebouwd op solidariteit en goed rentmeesterschap op de lange termijn.

### **Overheidsnormen werken wél, nu doorpakken**

De Wet op de Lijkbezorging kent vrijwel geen normen voor kwaliteitsborging en consumentbescherming. De uitvaartbranche kent alleen vrijwillige vormen van zelfregulering, zoals een keurmerk en een ombudsman, waar circa 25% van de uitvaartondernemers zich bij aangesloten heeft. Op verzoek van DELA, Monuta en Yarden heeft dhr Ton Heerts afgelopen jaar geïnventariseerd of er bij de verschillende branche organisaties draagvlak is voor een branche brede ambitie gericht op betere [kwaliteitsborging en consumentbescherming](#). Het is getoetst bij onder meer BGNU, LVC, Nardus, LOB, VTU, WMG en vertegenwoordigers van kleine ondernemingen en zelfstandigen. Een belangrijk argument tégen wettelijke verankering is de aanname dat overheidsregulering in deze branche lastig zou zijn. Normen moeten immers worden bepaald, het is een vrij beroep en het moet te handhaven zijn. Bovendien zijn er weinig misstanden die aanleiding geven tot overheidsregulering. Het ministerie van Binnenlandse Zaken baseert zich hierbij op een onderzoek naar [kwaliteit in de uitvaartbranche](#).

Met de komende herziening van de Wet op de Lijkbezorging ligt er een kans om de spreekwoordelijke put te dempen vóórdat er een ernstige aanleiding voor is. En de pandemie heeft duidelijk gemaakt dat óók de uitvaartbranche prima in staat is om te werken met overheidsnormen die voor iedereen gelden. Dus óók normen die betrekking hebben op kwaliteitsborging en consumentbescherming. Wij roepen de politiek daarom op om nu door te pakken en kwaliteitsborging en consumentbescherming sterker wettelijk te verankeren bij de komende herziening van de Wet op de Lijkbezorging.

### **Dienstverlening op 1,5 meter**

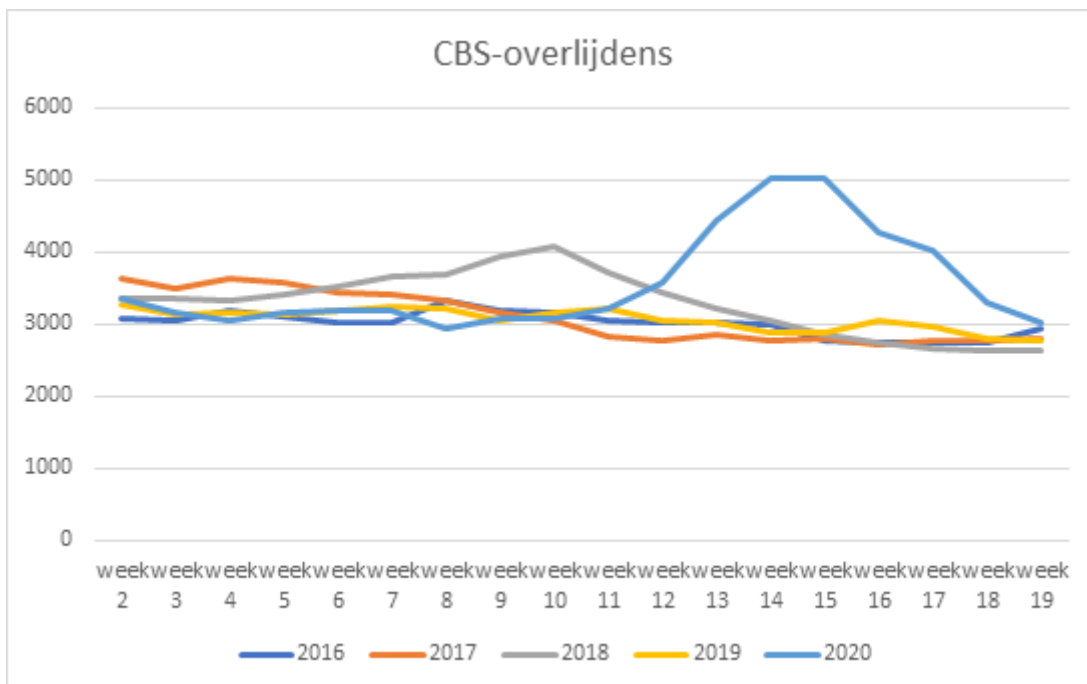
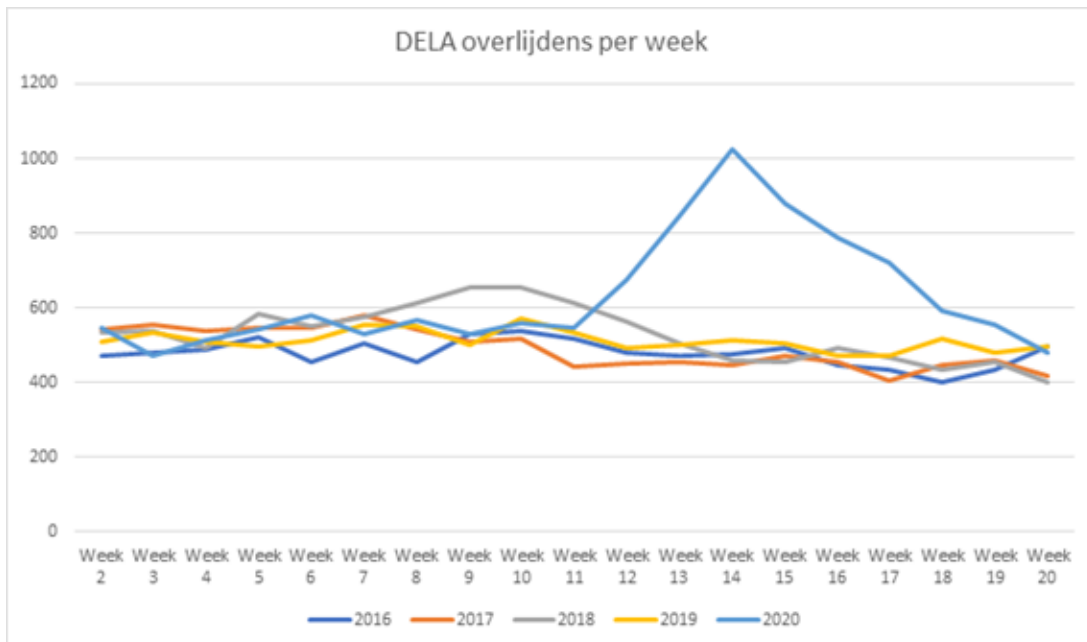
Wij buigen ons nog over de vraag hoe we de kwaliteit van de dienstverlening én de veiligheid van onze collega's en nabestaanden kunnen blijven garanderen bij een mogelijke uitbreiding van het toegestane aantal bezoekers en/of beschikbaarheid van horeca. En dat met inachtneming van 1,5 meter afstand. We focussen ons daarbij op wat wél kan. Hoe kunnen wij wel de verzorging met familie aanbieden of een meegang naar de ovenruimte bieden? En welke nieuwe kansen bieden de huidige en komende omstandigheden, regels en richtlijnen?

### **Antwoorden op vragen**

Tot slot verwijs ik u graag hier naar [onze website](#), waarop wij antwoorden hebben geformuleerd op vragen die wij nu vaak krijgen. Wij staan open voor verdere informatie-uitwisseling en mocht u behoefte hebben aan antwoorden op andere vragen, dan kunt u mij daarvoor benaderen.

### Totaal aantal overlijdens is genormaliseerd

Coöperatie DELA registreert overlijdensmeldingen, ongeacht de oorzaak van het overlijden. De cijfers van DELA zijn tot en met week 20 en lopen dus een week voor op de CBS cijfers.



### Dienstverlening per 1 juni voor nabestaanden

Met inachtneming van de voorwaarden en de veiligheid van onze medewerkers bereidt Coöperatie DELA zich voor op meer persoonlijke dienstverlening per 1 juni aanstaande. We waren positief verrast door de mogelijkheden van bijvoorbeeld een regelingsgesprek met nabestaanden via videobellen, maar het persoonlijk contact werd ook gemist. Daarom gaan wij de mogelijkheid voor een regelingsgesprek op één van onze locaties als mogelijkheid aanbieden. Uiteraard zorgt DELA voor de nodige beschermingsmaatregelen.

Ook gaan we het weer mogelijk maken om samen met de direct nabestaande de overledene te verzorgen en om na afloop van de dienst mee te gaan naar de ovenruimte voor een laatste afscheid van de overledene. Wij zijn blij dat wij deze bijzondere en intieme momenten voor nabestaanden weer kunnen aanbieden.

Voor de periode na de uitvaart gaan we de asverstrooiing weer toestaan. Mochten de ontwikkelingen positief blijven en de maatregelen verder versoepeld kunnen worden, overwegen we onder meer om de werkzaamheden voor lichte balseming (thanatopraxie) te hervatten.

### **Dienstverlening per 1 juni voor bezoekers**

Gebleken is dat het kunnen volgen van een uitvaartdienst via een videoverbinding nuttig kan zijn en we verwachten dat deze service ook na de tijd van corona maatregelen zal blijven. Tegelijkertijd is het informele moment na afloop van de uitvaartplechtigheid zowel door nabestaanden, hun gasten als onze medewerkers enorm gemist. We gaan de gasten weer de mogelijkheid bieden om gebruik te maken van onze horecavoorzieningen bij een nazit. De warmte van persoonlijke woorden en het met elkaar uitwisselen van herinneringen aan de overledenen is een belangrijk onderdeel van de uitvaart. We zijn heel blij dat dat na 1 juni weer enigszins mogelijk is.

Dankzij duidelijke route aanwijzingen in het crematorium zorgen we voor een goede spreiding en doorstroom van mensen, zonder het risico van opstoppingen of groepsvorming van mensen die dan te dicht op elkaar staan.

Het is een indruk van de mogelijkheden die we weer kunnen toestaan als de maatregelen (verder) versoepeld worden. De collega's die in onze dienstverlening werkzaam zijn, ontvangen een meer gedetailleerd overzicht.

### **Emotionele waarde**

Gebleken is dat postmortale dienstverlening op afstand en zonder persoonlijk contact mogelijk is. Aan de andere kant kan dat leiden tot een gevoel van emotionele verschraving bij nabestaanden en betrokkenen. Belangrijk is het besef dat persoonlijke dienstverlening in postmortale zorg emotionele waarde heeft.

Juist de afstand van de afgelopen weken maakte duidelijk dat we met goede en persoonlijke postmortale zorg en uitvaartdienstverlening meer betekenis geven aan het leven van nabestaanden, betrokkenen en van onze medewerkers. Het is goed dat de persoonlijke dienstverlening stap voor stap weer mogelijk is.

### **Antwoorden op vragen**

Tot slot verwijs ik u graag hier naar [onze website](#), waarop wij antwoorden hebben geformuleerd op vragen die wij nu vaak krijgen. Wij staan open voor verdere informatie-uitwisseling en mocht u behoefte hebben aan antwoorden op andere vragen, dan kunt u mij daarvoor benaderen.

Met vriendelijke groet,

Martin Kersbergen MSc CC  
*Corporate Affairs*

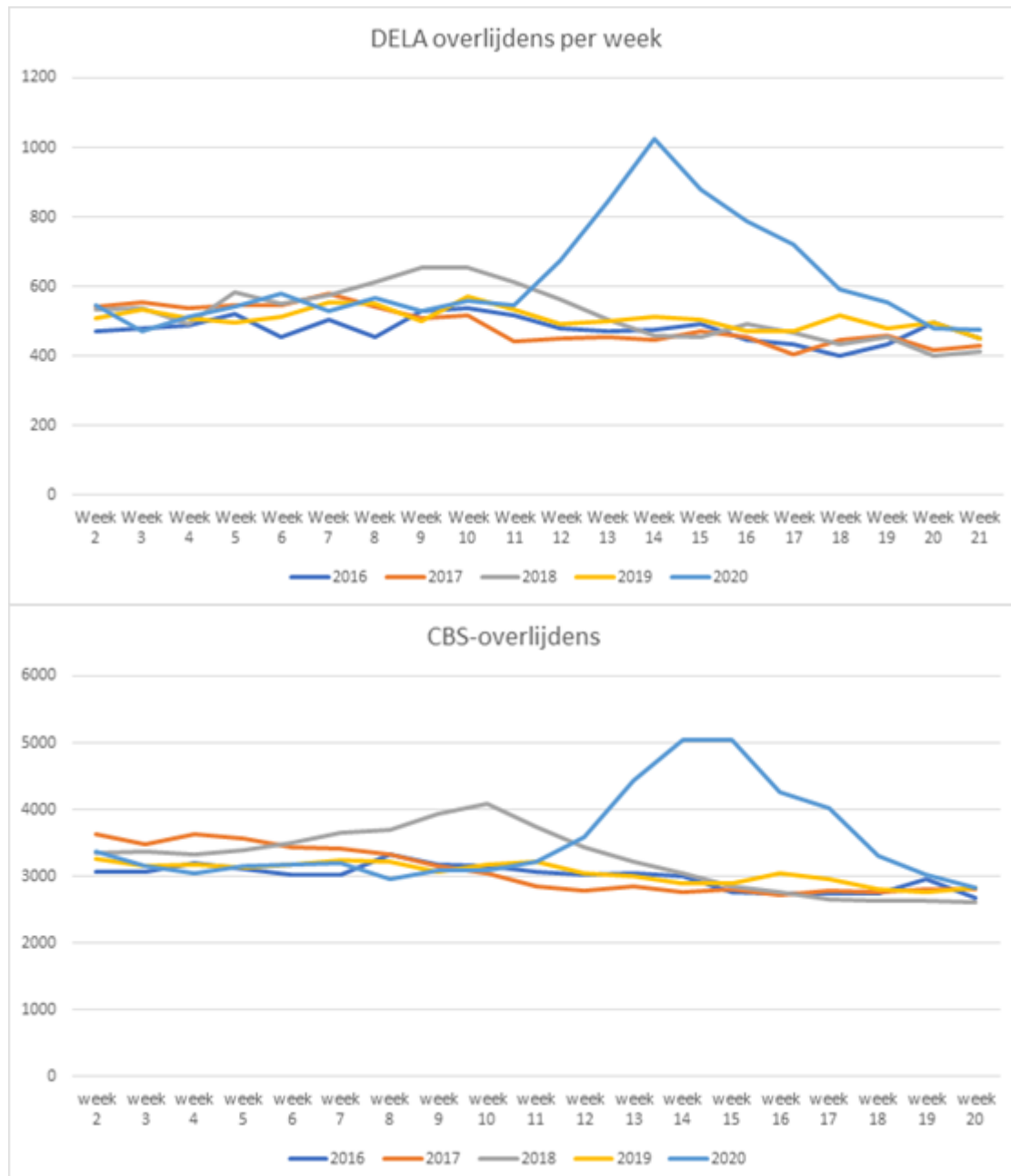


Oude Stadsgracht 1 | 5611 DD Eindhoven  
0651313325 | [MKersbergen@DELA.ORG](mailto:MKersbergen@DELA.ORG)

Coöperatie DELA informeert u met deze zesde update over uitvaartverzorging in deze corona tijd. Deze informatie wordt ook gedeeld met het Landelijk Operationeel Team Covid-19, die op haar beurt de veiligheidsregio's informeert. De voorgaande brieven kunt u hier terug lezen. Mocht u naar aanleiding van deze mail vragen hebben, dan kunt u mij rechtstreeks benaderen op: [mkersbergen@dela.org](mailto:mkersbergen@dela.org) of 06 513 133 25.

### Geen ondersterfte

Afgelopen week publiceerden diverse media dat er in Nederland sprake zou zijn van ondersterfte. De trendlijn die wij maakten op basis van de wekelijkse CBS- en DELA cijfers laat geen ondersterfte zien in vergelijking met de trendlijnen van de afgelopen vijf jaar.



### Voorspelmodel

De afgelopen periode hebben we gezien dat de uitbraak van het coronavirus per regio leidde tot grote verschillen in de toename van het aantal uitvaarten. Op sommige locaties waren er tot vier keer zoveel uitvaarten als normaal, terwijl er op andere locaties

nauwelijks een toename was. Coöperatie DELA kon deze grote verschillen opvangen dankzij de grootte van haar organisatie, de flexibiliteit van haar mensen en de goede samenwerking met partners.

Voor mogelijk volgende uitbraken van het virus wil DELA beter voorbereid zijn op deze grote verschillen per regio of locatie. Onze dataspecialisten hebben hiervoor een model ontwikkeld op basis van een groot aantal empirische waarnemingen en een combinatie van wiskundige modellen. Wij kunnen nu de drukte per veiligheidsregio tot op locatieniveau een aantal weken vooruit voorspellen. Uiteraard zijn uitkomsten altijd indicatief, maar de kans dat we nu door toenames en grote regionale verschillen worden verrast, is hiermee een stuk kleiner geworden.

Dit model wordt gebruikt voor onze personeelsplanning en voor het plannen van maatregelen, zoals het opschalen van extra koelcapaciteit. Daarnaast gebruiken wij dit model om het Landelijk Operationeel Team Covid-19 te informeren die op haar beurt de veiligheidsregio's informeert. Door haar kennis en expertise beschikbaar te stellen, hoopt coöperatie DELA bij te dragen aan het verbeteren van de maatregelen en de plannen die per regio sterk verschillend kunnen zijn.

### **Advies gezondheidsraad**

Deze week publiceerde de Gezondheidsraad haar advies over de toelaatbaarheid van nieuwe vormen van lijkbezorging. Het advies is geschreven op verzoek van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en zal binnenkort in de Tweede Kamer worden behandeld.

Coöperatie DELA is blij met de stap die nu gezet wordt naar de mogelijkheid om de alternatieve vormen toe te staan. Het beoordelingskader schept duidelijkheid doordat de Gezondheidsraad de waarden Veiligheid, Waardigheid en Duurzaamheid concreet operationaliseert. Eén van de elementen onder Veiligheid is het risico op besmetting met gevaarlijke bacteriën en virussen.

In overleg met onze leden, zet coöperatie DELA momenteel in op creëren met behulp van elektrische ovens en realiseert daarmee aanzienlijke milieuwinst. DELA blijft andere innovaties nauwlettend volgen en stimuleren en ziet het toetsingskader voor de toelaatbaarheid van nieuwe vormen van lijkbezorging als een belangrijk en waardevol richtinggevend kader voor huidige en toekomstige ontwikkelingen.

### **Antwoorden op vragen**

Tot slot verwijs ik u graag hier naar onze website, waarop wij antwoorden hebben geformuleerd op vragen die wij nu vaak krijgen. Wij staan open voor verdere informatie-uitwisseling en mocht u behoefte hebben aan antwoorden op andere vragen, dan kunt u mij daarvoor benaderen.

Met vriendelijke groet,

Martin Kersbergen MSc CC  
*Corporate Affairs*



Oude Stadsgracht 1 | 5611 DD Eindhoven  
0651313325 | MKersbergen@DELA.ORG

Nu de uitvaarten als gevolg van de covid-19 virusuitbraak goeddeels achter ons liggen, is dit voorlopig ons laatste bericht over uitvaartdienstverlening in Corona tijd. Vanaf 1 april tot 15 juni heeft coöperatie DELA u met zeven updates geïnformeerd over de gevolgen van de virusuitbraak.

Wij vonden het belangrijk u te informeren, omdat aan coöperatie DELA, met de meeste uitvaartcentra in Brabant, de verzorging van zeer veel overledenen was toevertrouwd. Meer dan aan elke andere organisatie; wij hebben in [voorgaande edities](#) onze cijfers met u gedeeld.

Wij hebben de afgelopen periode ervaren als een stresstest en zijn daarom extra waakzaam en alert op een mogelijk nieuwe uitbraak. Mocht dat zover komen, dan zal coöperatie DELA wederom met raad en daad helpen om de gevolgen zo goed mogelijk in goede banen te leiden. Onderdeel daarvan is het beschikbaar stellen en delen van informatie. De website pagina's waarop deze verslagen en [overige informatie](#) verzameld zijn, blijven hiervoor beschikbaar.

Op basis van onze ervaringen met de gevolgen van de virusuitbraak, delen wij graag drie cruciale inzichten met u:

1. **Rouwproces is niet geblokkeerd.** Wij hebben een professionele luistercoach gevraagd twee keer te luisteren naar de gedachten en gevoelens van nabestaanden die tijdens de intelligente lockdown een uitvaart hebben meegemaakt. Eén keer kort na de uitvaart en één keer wat langer na de uitvaart. Ze vertelde ons dat nabestaanden begrip hebben voor de gevolgen van de maatregelen, omdat deze vanuit de overheid waren opgelegd. Veel aspecten waren anders, van het regelingsgesprek op afstand tot de kleine bijeenkomsten met beperkt gedeelde ervaring zonder fysieke troost of nazit. De beleving daarvan verschilde sterk, het was niet louter negatief. Naast rouw kwamen er vaker meer gevoelens bij doordat het afscheid anders moest. Bijvoorbeeld twijfel of ongeloof. Doordat de gesprekken op twee momenten plaatsvonden kunnen we stellen dat onze indruk is dat het rouwproces niet is geblokkeerd door de gevolgen van de maatregelen.

2. **Onderscheid postmortale zorg en ceremoniële dienstverlening.**

Door onze ervaringen met zowel de beperkende maatregelen voor een samenzijn als de grote toename van het aantal overledenen, pleiten wij nóg sterker voor wettelijke kwaliteitsnormen, een verplicht systeem van kwaliteitsborging, vakbekwaamheidseisen en beroepsregistratie in postmortale zorg. Normen voor handelingen die plaatsvinden in gecontroleerde omgevingen van mortuaria, uitvaartcentra, crematoria en het vervoer. Onder meer voor de verzorging van de overledene, bewaren van het lichaam, invasieve handelingen zoals thanatopraxie, etc.

Zelfregulering kan goed van toepassing zijn op kwaliteitsborging en consumentbescherming ten aanzien van het projectmanagement en de (rituele) invulling van (religieuze) afscheidsdiensten, ceremonies, het vormgeven aan de herinnering en de nazit met horecamogelijkheden conform de wensen van nabestaanden. Ten aanzien van zelfregulering merken wij op dat het merendeel van de ondernemers zich niet aangesloten heeft bij een branchevereniging. Wij zien dat zelfregulering de afgelopen 10 jaar daardoor te weinig heeft gebracht in onze branche.

Wij vinden dit onderscheid tussen wettelijke normen voor postmortale zorg en zelfregulering voor de ceremoniële dienstverlening nadrukkelijk een wezenlijk aandachtspunt bij de komende herziening van de Wet op de Lijkbezorging en vragen ook de brancheverenigingen hierover hun gedachten te vormen.

3. **Schaalgrootte is cruciaal.** Beschikbaarheid van een toegewijd, kundig crisisteam, inzicht en overzicht op bovenlokaal niveau en schaalgrootte bleken belangrijk om de grote toename van het aantal overledenen in Brabant in goede banen te leiden. Toewijding en goede collegiale samenwerking met partners hielpen ons om flexibiliteit in capaciteit te kunnen organiseren.

Snelle en continue uitwisseling van goede informatie is essentieel om op bovenlokaal niveau goed te kunnen handelen. Daarnaast is schaalgrootte op zichzelf cruciaal om te kunnen managen op capaciteit, beschikbaarheid van extra koelinstallaties en van beschermingsmiddelen. Er zijn gebieden in Nederland waar een uitvaartorganisatie op bovenlokaal niveau met voldoende vestigingen in die regio ontbreekt. Informatie en

schaalgrootte op bovenlokaal niveau moet dan apart georganiseerd worden om goed te kunnen handelen. Vertegenwoordigers van de veiligheidsregio's moeten hier bij een mogelijk volgende virusuitbraak extra alert op zijn om continuïteit van uitvaartdienstverlening in die gebieden te blijven garanderen.

Tot slot: dhr Heerts merkte in zijn [rapport over de uitvaartbranche](#) vorig jaar op dat er in de uitvaartbranche veel onderling wantrouwen is. Het is goed om op te merken dat de virusuitbraak ook heeft geleid tot meer samenwerking en onderling begrip. Zoals de hele samenleving zich verenigde en solidariteit toonde toen het moest. Laten we hopen dat dit een blijvend effect in de branche is en dat de brancheverenigingen werk maken van de goede aanbevelingen van dhr Heerts.

Met vriendelijke groet,

Martin Kersbergen MSc CC  
*Corporate Affairs*



Oude Stadsgracht 1 | 5611 DD Eindhoven  
0651313325 | [MKersbergen@DELA.ORG](mailto:MKersbergen@DELA.ORG)

Coöperatie DELA informeert u met deze nieuwe update over uitvaartverzorging in deze corona tijd. Deze informatie wordt ook gedeeld met het Landelijk Operationeel Team Covid-19, die op haar beurt de veiligheidsregio's informeert. De voorgaande brieven kunt u [hier](#) terug lezen.

Mocht u naar aanleiding van deze mail vragen hebben, dan kunt u mij rechtstreeks benaderen op: [mkersbergen@dela.org](mailto:mkersbergen@dela.org) of 06 513 133 25.

### Grote zorgen over Britse variant Covid-19

Op dit moment is het druk in onze branche en bij DELA. Om de dienstverlening goed en op niveau te houden moeten we in meerdere regio's opschalen en bijvoorbeeld extra koelcapaciteit plaatsen. Ook zien wij in diverse regio's het aantal dagen tussen een overlijden en het afscheid oplopen en wordt er in de avonduren doorgewerkt.

Met de huidige aantallen overlijdens kunnen we het aan, maar wij maken ons grote zorgen over de komst van virusmutaties, zoals de Britse of Zuidafrikaanse variant. De mortaliteit van die varianten is op zich niet hoger, maar een forse toename van aantallen besmettingen, kan leiden tot een zodanige oversterfte dat de grenzen van de uitvaartcapaciteit snel bereikt worden en mitigerende maatregelen snel ingevoerd moeten worden. Daar moeten we ons vanaf vandaag op voorbereiden. De grenzen van de capaciteit zijn niet alleen praktisch uitdagend, bijkomend issue is dat de huidige Wet op de Lijkbezorging vrijwel geen normen voor kwaliteitsborging kent. Dat kan in de branche problematisch worden wanneer de grenzen van capaciteit in de branche bereikt worden en de coronasterfte verder toeneemt.

We maakten een inschatting van de coronasterfte per dag in Nederland wanneer de Britse variant in gelijke mate als in het Verenigd Koninkrijk leidt tot een toename van de coronasterfte. Volgt de Britse mutant in Nederland hetzelfde pad, dan stijgt het aantal coronadoden in een maand tijd van 120 (huidige niveau) naar zo'n 280, per dag. In dat geval komt de uitvaartbranche in Nederland voor een ongekende opgave te staan.



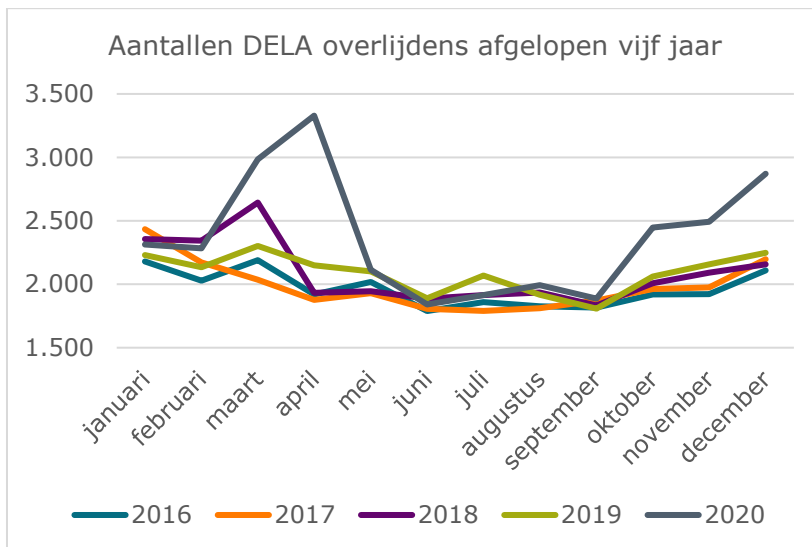
Op 1 december 2020 was de R0 van het VK tussen de 0,8 en 1, vergelijkbaar met de huidige situatie nu in Nederland. Vanaf 14 december is de Britse variant geïdentificeerd, met op dat moment 1.100 besmettingen. De toename van de coronasterfte vanaf dat moment tot vandaag is in het Verenigd Koninkrijk zo'n 62%. Daar zitten natuurlijk ook de feestdagen tussen die in het Verenigd Koninkrijk een



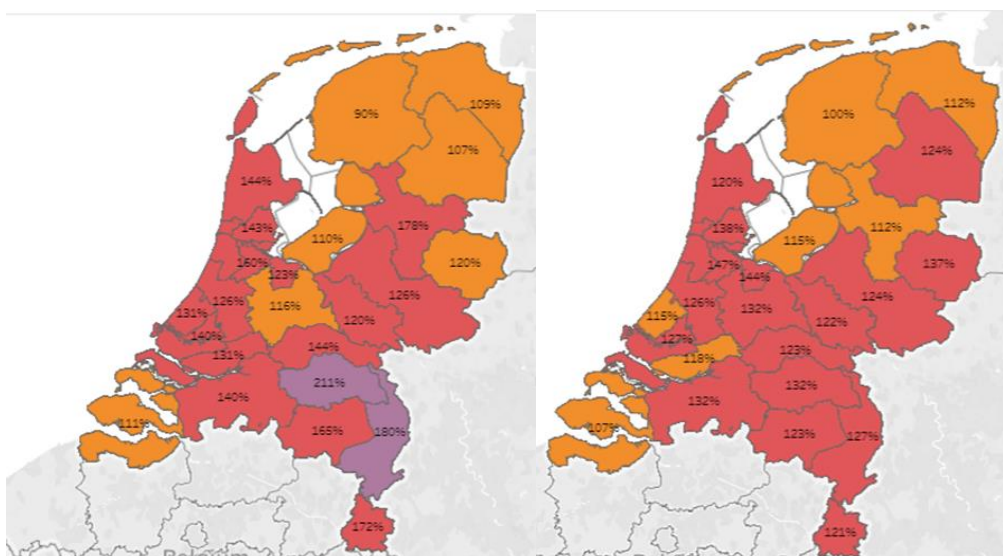
accelererend effect hebben gehad. In de grafiek die wij maakten, hebben we deze waarden toegepast op de Nederlandse situatie.

### Tweede (en derde) golf verschilt van eerste golf

In vergelijking met de eerste golf zien we bij DELA een aantal verschillen: de eerste golf kende een duidelijke piek, in de tweede golf zien we een langduriger patroon ontstaan. Zie: grafiek hieronder.



De piek in de eerste golf was hoger en meer lokaal. Collega's uit minder getroffen gebieden sprongen bij om iedere familie een waardig afscheid te geven. Nu is er in heel het land sprake van een oversterfte, waardoor collega's in verschillende regio's minder makkelijk bij kunnen springen. Onderstaande kaartjes laten de veiligheidsregio's zien, met daarin de procentuele afwijkingen van overlijdensmeldingen bij DELA ten opzichte van normale aantallen. Het linker kaartje was tijdens de eerste golf, periode maart en april met een grote drukte in het Zuiden. In het rechter kaartje de tweede golf, van oktober tot januari, is het bijna overal meer dan 20% drukker dan normaal, met in de Randstad percentages die richting de 50% gaan.

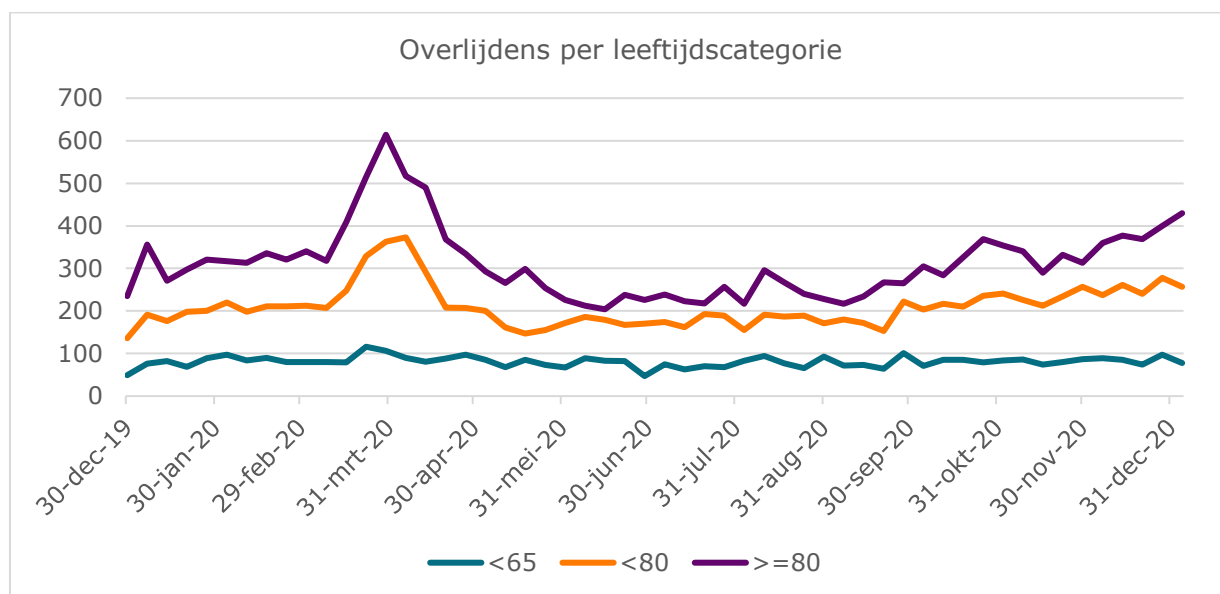


Ten tweede: meer collega's zijn zelf vaker geconfronteerd met quarantaine maatregelen en/of ziekte, waardoor de capaciteit in het geheel minder is. Met andere woorden: we hebben meer werk, met minder

mensen, waardoor onze collega's extra belast worden. En ten derde: er zijn nu meer mogelijkheden rondom het afscheid. Er mogen meer mensen komen (max 100) en de horeca in crematoria en uitvaartcentra is open. Daarbij zien we ook dat er in de branche meer verschillen zijn in de toepassing van de mogelijkheden die er voor het afscheid zijn. Sommige ondernemers willen kleine bijeenkomsten, zonder nazit en horeca. Andere ondernemers bieden juist zoveel mogelijk. Dat maakt het moeilijker om de 1,5 meter richtlijnen goed en consequent op te volgen, zeker wanneer de nazit het karakter heeft van een reünie. Collega's doen hun uiterste best, maar moeten daarbij zelf ook afstand houden om hun eigen gezondheidsrisico's en die van andere nabestaanden zo klein mogelijk te houden. Dat brengt soms spanningen met zich mee in een situatie die voor nabestaanden toch al emotioneel is.

### Overeenkomsten tussen eerste en tweede golf

Net als in de eerste golf kunnen wij de druk op capaciteit mede aan dankzij goede samenwerking met partners, collega uitvaartondernemers en met instellingen. Er is veel bereidheid tot samenwerking en het gevoel dat we dit met elkaar moeten doen, de saamhorigheid, is zowel binnen onze organisatie als in de samenwerking met derden groot. Er is onderling respect voor de verschillende wijzen waarop verschillende ondernemers omgaan met de mogelijkheden voor bijvoorbeeld de nazit met horeca. Twee: net als in de eerste golf zien we in de tweede golf dezelfde leeftijds patronen van overlijdens. In de leeftijdscategorie onder 65 jaar zien we een normaal beeld dat ook niet wezenlijk afwijkt van voorgaande jaren. Boven 65 jaar en vooral boven 80 jaar zijn er significant meer overlijdens. Dit betreft meer mannen dan vrouwen. Dergelijke verschillen in vergelijking met voorgaande jaren zien we zowel in de eerste als in de tweede golf en hebben we bij DELA niet eerder waargenomen.



Ten derde, ervaren wij dat de postmortale zorg als categorie binnen de totale zorg - zowel in de eerste als in de tweede golf - nauwelijks vermeld wordt in cijfers of berichten van de overheid. Daardoor lijkt het net alsof er na het ziekenhuis of het verpleeghuis geen zorg meer plaatsvindt. We snappen dat postmortale zorg en 'de dood' zoveel mogelijk vermeden wordt, alles is gericht op het voorkomen daarvan, maar het doet geen recht aan de duizenden zorg- en dienstverleners die de laatste verzorging verrichten en het afscheid vorm geven. En het is voor ons moeilijk om dat te vragen. Wij zijn gewend om onze dienstverlening zodanig in te richten en vorm te geven, dat wij zelf weinig zichtbaar zijn bij de uitoefening van ons vak. Om een beter beeld te krijgen bij de dienstverlening rondom postmortale zorg tijdens corona, maakten we [een korte documentaire: zesendertig](#). In een half uur wordt een indruk gegeven van de impact van corona op onze mensen en onze dienstverlening voor nabestaanden.

## **Vaccineren**

De behoefte om zo snel mogelijk te kunnen worden gevaccineerd is groot. De uitvaartbranche is daarin niet de enige branche, maar het is wel een branche waarin persoonlijke zorg wordt verleend aan alle overledenen en nabestaanden. Oók wanneer sprake is van overlijden als gevolg van Covid-19, wordt de overledene gewassen en verzorgd en is er een zeker risico. Ook bij ceremoniële dienstverlening en in het contact met nabestaanden bestaat dat risico, omdat niet altijd helder is of er in een familie verdere besmettingen zijn. Dit gaat om medewerkers die ook thuis moesten uitleggen dat zij desondanks tóch naar het uitvaartcentrum en het crematorium gaan om te helpen. De saamhorigheid is groot en als vanzelfsprekend doet iedereen dat met een grote mate van dienstbaarheid. Als de postmortale zorg en begeleiders van uitvaarten in de opsomming van zorgberoepen dan consequent onvermeld blijven, is dat, nogmaals, onterecht.

## **Antwoorden op vragen**

Tot slot verwijs ik u graag hier naar onze website, waarop wij antwoorden hebben geformuleerd op vragen die wij nu vaak krijgen. Wij staan open voor verdere informatie-uitwisseling en mocht u behoefte hebben aan antwoorden op andere vragen, dan kunt u mij daarvoor benaderen.

De drie landelijke uitvaartorganisaties Monuta, Yarden en DELA informeren u met deze nieuwe update over uitvaartverzorging in deze corona tijd. Deze informatie wordt ook gedeeld met het Landelijk Operationeel Team Covid-19, die op haar beurt de veiligheidsregio's informeert. De voorgaande brieven van coöperatie DELA kunt u [hier](#) terug lezen. Mocht u naar aanleiding van deze mail vragen hebben, dan kunt u mij rechtstreeks benaderen op: [mkersbergen@dela.org](mailto:mkersbergen@dela.org) of 06 513 133 25.

### **Gezamenlijke cijfers Monuta, Yarden en DELA**

De drie landelijke uitvaartorganisaties hebben hun gegevens gedeeld, vanwege het bezoek van demissionair minister president Rutte aan het crematorium Rhijnhof DELA in Leiden. Onze gezamenlijke cijfers verschillen niet van de CBS cijfers, wij zijn met onze cijfers alleen net iets actueler dan het CBS.

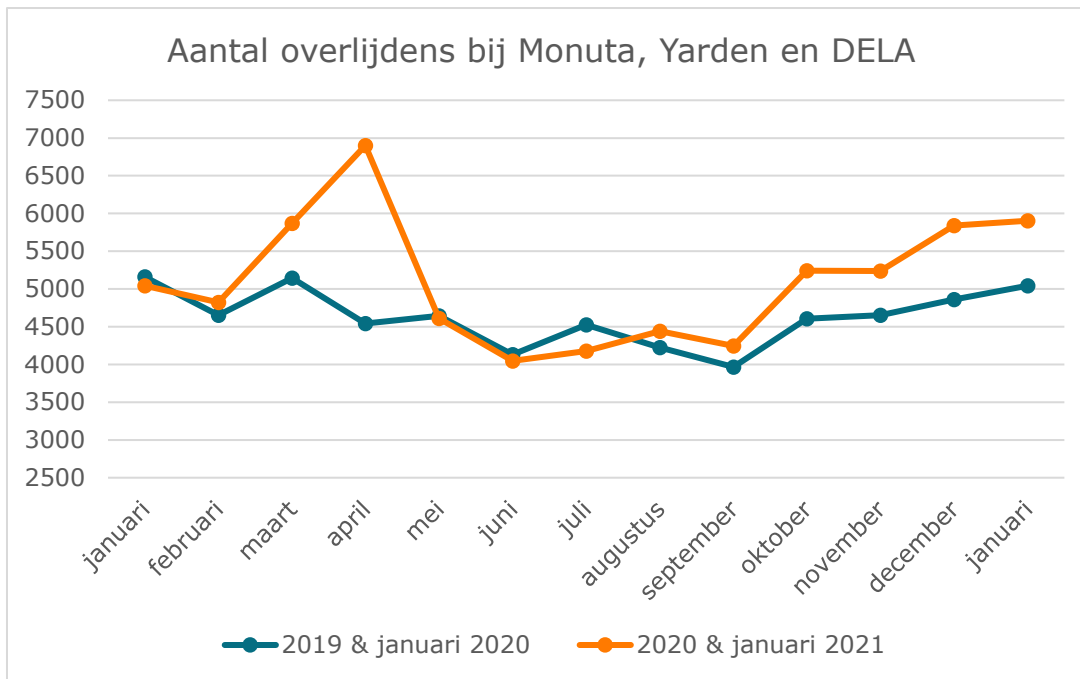


### **Bij pandemie: druk op postmortale zorg**

Demissionair minister president Rutte sprak bij Rhijnhof DELA onder meer met Jeanet de Groot van onze branche organisatie BGNU over de gevolgen van de maatregelen voor nabestaanden, en over de gevolgen van het grote aantal overlijdens voor medewerkers in onze branche. De heer Rutte toonde zich zeer geïnteresseerd en we konden uitleggen dat de crisis verschillende gevolgen heeft voor enerzijds de postmortale dienstverlening voor een overledene en anderzijds de ceremoniële- en rituele dienstverlening voor nabestaanden. Dit onderscheid wordt niet vaak gemaakt wanneer er wordt gesproken over 'de uitvaartbranche', maar het gaat om wezenlijk andere werkzaamheden. De werkzaamheden in postmortale zorg sluiten aan op de medische zorg; deels overlappen ze elkaar. Bij een pandemie, zoals we die nu kennen ligt onze grootste zorg bij de continuïteit en de kwaliteitsborging van de postmortale zorg.

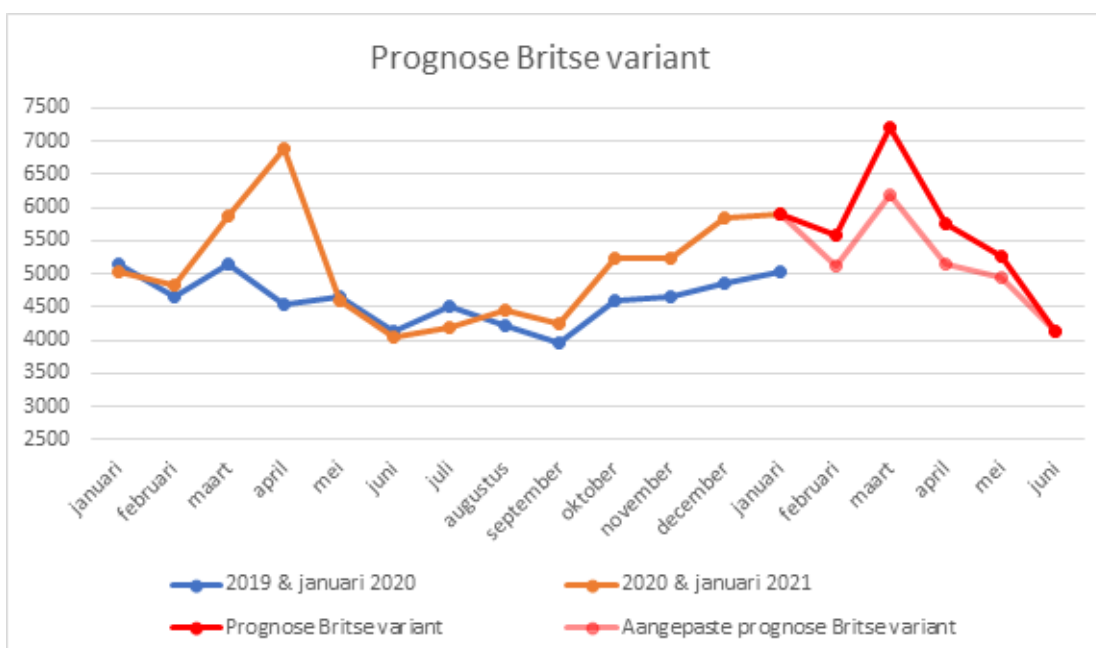
### **Aantal overlijdens blijft fors hoger dan normaal**

Monuta, Yarden en DELA zien samen dat de drukte in de branche nog altijd aanhoudt. De actuele cijfers laten zien dat het aantal overlijdens ook in januari 2021 fors boven het normaal aantal overlijdens ligt. De tweede golf leidt niet tot een hogere piek dan de eerste golf, maar de tweede golf duurt inmiddels wel een stuk langer. Er wordt een groter beroep gedaan op ons uithoudingsvermogen en dan moeten de gevolgen van de komst van de Britse variant nog komen.



#### Prognose van overlijdens als gevolg van Britse variant

Een maand geleden presenteerden we een scenario van de stijging van het aantal overlijdens in Nederland indien de Britse variant zich op vergelijkbare wijze zou ontwikkelen als in het Verenigd Koninkrijk is gebeurd. Het aantal overlijdens zou een vergelijkbare piek betekenen als de piek die we vorig voorjaar hebben gezien (donkerrode lijn). Dat zou een enorme uitdaging voor onze branche betekenen. Het aandeel van de Britse variant in het totaal aantal besmettingen is de afgelopen maand gestegen naar ruim tweederde. Maar we zien ook dat de R-waarde als gevolg van de maatregelen is gedaald van 1,28 naar 1,13. De R-waarde van de oorspronkelijke variant lag al ruim onder de 1. Deze afvlakking betekent dat het aantal overlijdens naar verwachting minder hard stijgt en dat de piek lager komt te liggen (lichtrode lijn). Op basis van de huidige gegevens verwachten we dat de grenzen van onze capaciteit de komende maanden voldoende groot zullen zijn.

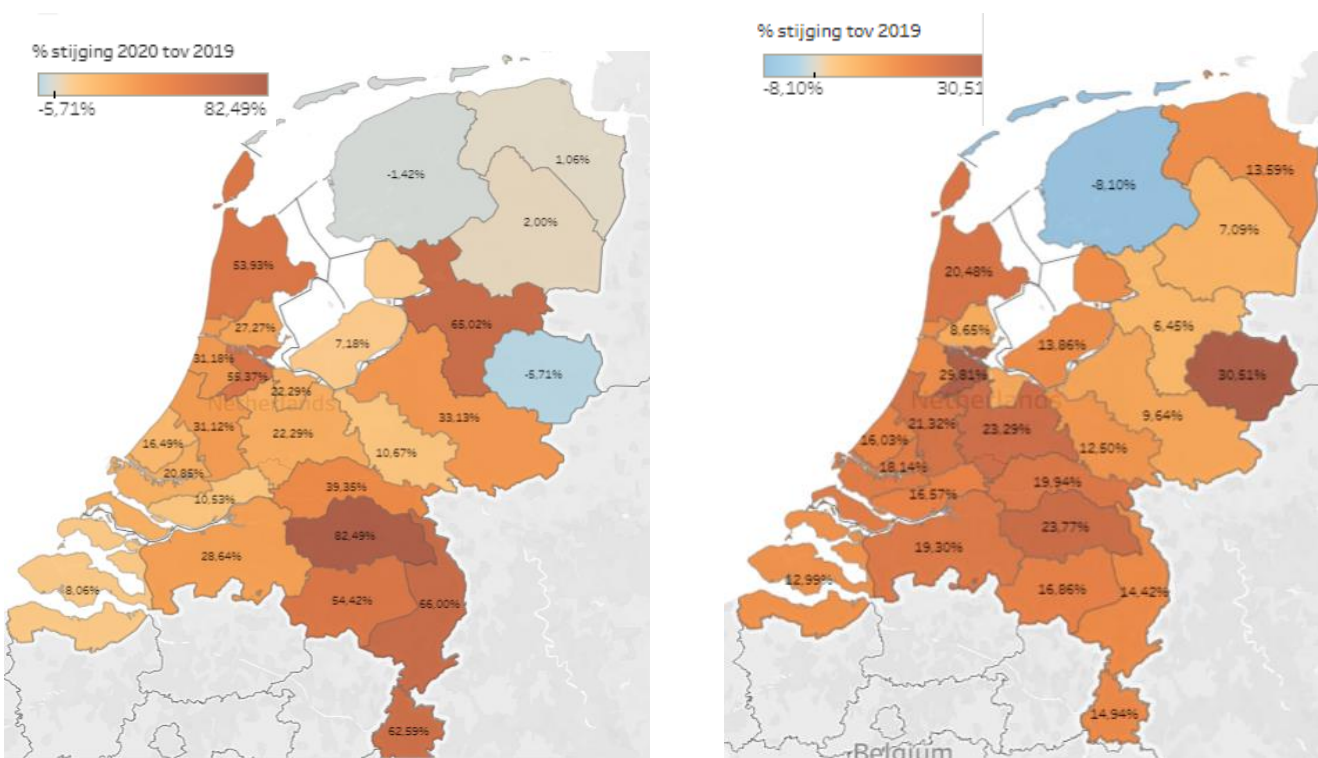


## Grote regionale verschillen, coördinatie is uitdaging

Er is in Nederland voldoende koel- en crematiecapaciteit, ook op begraafplaatsen is ruimte aanwezig. Alleen kan de vraag naar capaciteit regionaal behoorlijk verschillen. Om de dienstverlening goed en op niveau te houden, moeten we per regio beoordelen welke maatregelen we moeten treffen. Bijvoorbeeld extra koelcapaciteit plaatsen, het aantal dagen tussen een overlijden en het afscheid vergroten en doorwerken in de avonduren. Is dit niet toereikend, dan kan ook worden gedacht aan kortere afscheidsdiensten en crematies op zondagen.

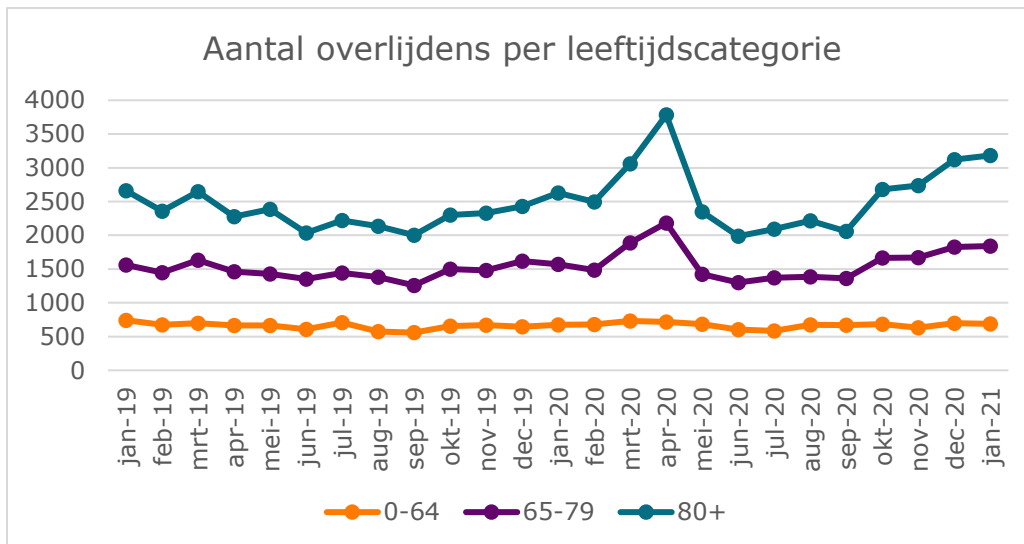
De belangrijkste mogelijke knelpunt is de beschikbaarheid van voldoende goed opgeleid personeel. Doordat onze branche kleinschalig van karakter is – circa 75% van de branche bestaat uit zelfstandig ondernemers en ZZP-ers – is het voor de veiligheidsregio's heel lastig om op bovenlokaal en regionaal niveau de capaciteitsvragen te coördineren. De drie landelijke uitvaartorganisaties delen hun informatie met de veiligheidsregio's, maar voor de branche in zijn geheel is dat niet mogelijk. De meeste zelfstandig ondernemers en ZZP-ers zijn niet aangesloten bij een brancheorganisatie of bij een koepel.

Onderstaande kaartjes laten de veiligheidsregio's zien, met daarin de procentuele afwijkingen van overlijdensmeldingen bij Monuta, Yarden en DELA ten opzichte van normale aantallen. Het linker kaartje was tijdens de eerste golf, periode maart en april met een grote drukte in het Zuiden. In het rechter kaartje de tweede golf, van oktober tot en met januari.



## Sterfte treft nog steeds vooral ouderen

Monuta, Yarden en DELA hebben van alle overlijdens drie leeftijdscategorieën in beeld gebracht in een grafiek over een periode van twee jaar. We zien dat vanaf het moment dat de pandemie Nederland treft de sterfte sterk toeneemt in de hoogste leeftijdscategorieën. Vooral boven 80 jaar zien we een zeer forse toename in het aantal overlijdens. Dit betreft meer mannen dan vrouwen.



### Wettelijke verankering gevraagd

De postmortale zorg is de enige vorm van zorg die wettelijk niet onder verantwoordelijkheid van het ministerie van VWS valt, maar onder het ministerie van Binnenlandse Zaken. Het ontbreekt in onze branche aan een goed inhoudelijk wettelijk kader en er zijn nauwelijks objectieve normen voor kwaliteitsborging. Voor de goede orde: we werken in de branche met een gemiddeld hoog moreel besef en deugdelijke fatsoensnormen. En wanneer de druk op de postmortale zorg in de volle breedte verder toeneemt, zullen we elkaar in de branche helpen waar we kunnen. Er is veel bereidheid tot samenwerking en het gevoel dat we dit met elkaar moeten doen, de saamhorigheid, is zowel binnen onze organisatie als in de samenwerking met derden groot. Wij zien wel graag dat objectieve kwaliteitsnormen voor postmortale zorg binnenkort een verankering vinden in de herziening van de Wet op de Lijkbezorging. Naast kwaliteitsnormen willen wij graag dat vakbekwaamheidseisen (opleidingen) en de toegang tot een klachteninstituut (consumentenbescherming) voor onze branche wettelijk geregeld gaan worden. Zelfregulering is in onze branche nooit goed van de grond gekomen en is ook voor de toekomst geen realistische optie zolang het merendeel van de ondernemers niet aangesloten is bij een branche organisatie of een koepel.

### Antwoorden op vragen

Tot slot: om een beter beeld te krijgen bij de dienstverlening rondom postmortale zorg tijdens corona, maakten we [een korte documentaire: zesendertig](#). In een half uur wordt een indruk gegeven van de impact van corona op onze mensen en onze dienstverlening voor nabestaanden. Ook verwijs ik u graag naar [onze website](#), waarop wij antwoorden hebben geformuleerd op vragen die wij nu vaak krijgen. Wij staan open voor verdere informatieuitwisseling en mocht u behoefte hebben aan antwoorden op andere vragen, dan kunt u mij daarvoor benaderen.

Met vriendelijke groet,

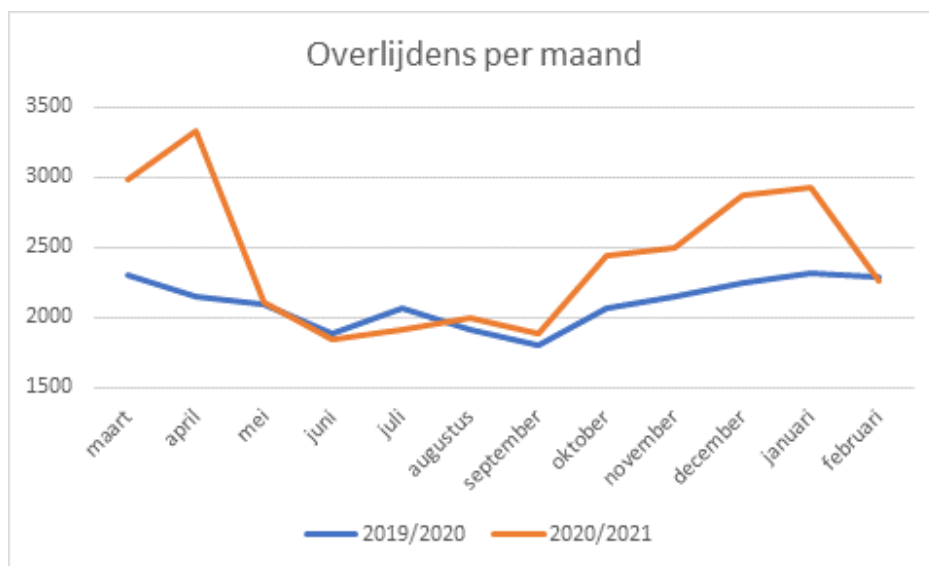
Martin Kersbergen MSc CC  
Corporate Affairs



Oude Stadsgracht 1 | 5611 DD Eindhoven  
0651313325 | MKersbergen@DELA.ORG

### Van oversterfte naar ondersterfte

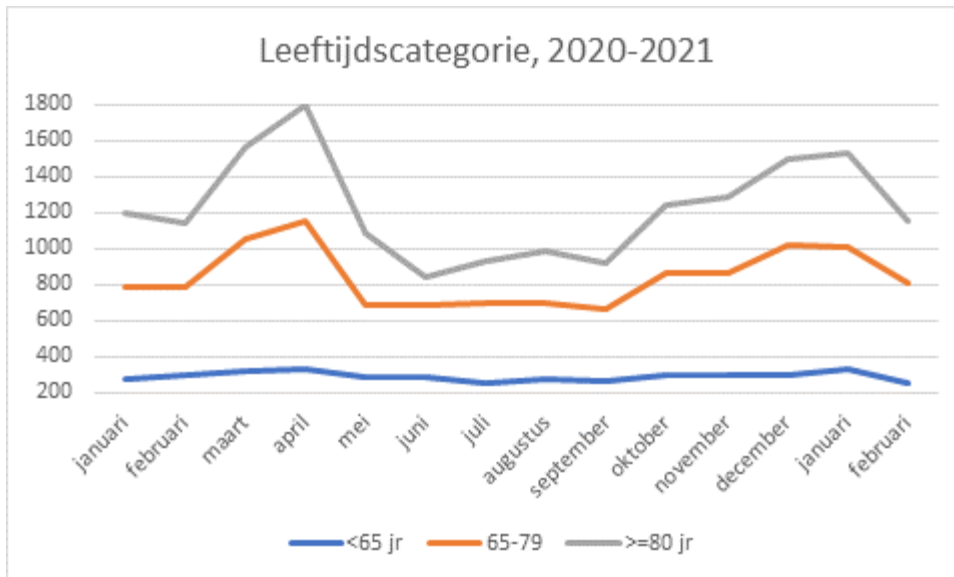
Twee maanden geleden informeerden wij u dat dat wij ons zorgen maken over de mogelijke gevolgen van de Britse covid-19 variant in onze branche. Er was op dat moment al langere tijd sprake van oversterfte. Een forse toename van aantallen besmettingen, volgens het scenario dat zich in het Verenigd Koninkrijk had voltrokken, zou leiden tot een zodanige oversterfte dat de grenzen van de uitvaartcapaciteit bereikt zouden worden. De strenge overheidsmaatregelen hebben de uitbraak ingedamd. Een maand later liet de gezamenlijke prognose van Monuta, Yarden en DELA al een afvlakking van de oversterfte zien. Nu naast de maatregelen ook het vaccineren goed op gang is gekomen, laten onze cijfers een duidelijke daling van het aantal overlijdens zien. De grafiek loopt tot en met februari, we zien dat deze daling de eerste 10 dagen van maart verder door zet. Er is op dit moment zelfs sprake van ondersterfte.



### Grootste stijging en daling bij leeftijdsgroep 80+

De gevolgen van het coronavirus was in onze branche vooral zichtbaar in de hoge leeftijdscategorieën. Zowel in de eerste als in de tweede golf waren de gevolgen het grootst in de leeftijdsgroep boven 65 jaar en vooral boven de 80 jaar. De huidige daling is in dezelfde leeftijdsgroep het sterkst. Ook hier loopt de grafiek tot en met februari en zien we dat de daling de eerste 10 dagen van maart verder door zet.





### Effect van vaccineren?

Wij denken dat naast de maatregelen, het vaccineren een verklaring is voor de daling onder de hoge leeftijdsgroepen. Als we kijken naar de plaats van overlijden, thuis in een ziekenhuis of in een instelling (verpleeghuis of andere zorginstelling), lijkt het er op dat de daling bij ziekenhuizen en instellingen – waar het vaccineren is gestart - iets sneller gaat dan bij de overlijdens thuis, al is het nu nog te vroeg om daar duidelijke conclusies aan te verbinden. De situatie uit de eerste golf, waarbij het aantal overlijdens thuis en in een instelling duidelijk veel harder steeg dan de overlijdens in ziekenhuizen, hebben we in de tweede golf gelukkig niet gezien. In de vorige brief lieten we ook een prognose voor de komende maanden zien, uitgaande van de gegevens die op dat moment bij ons bekend waren. De combinatie van maatregelen, de verwachte snelle stijging van het aantal vaccinaties, en de verwachte weersverandering, maken een prognose naar ons idee nu te onzeker.



## **Herstellen**

Na een lange periode van oversterfte, zijn de werktijden weer genormaliseerd en is er ook weer tijd om te herstellen. Uiteraard is dit een gemiddeld beeld en zijn er nog altijd regionale verschillen. En dagelijks blijft de vraag naar onze dienstverlening schommelen. Omdat wij het belangrijk vinden dat collega's tijd en ruimte hebben om daadwerkelijk te herstellen na de lange periode van oversterfte, hebben we besloten om nu geen nieuwe initiatieven of projecten te starten die invloed hebben op de invulling van onze dienstverlening.

## **Antwoorden op vragen**

Tot slot verwijs ik u graag hier naar [onze website](#), waarop wij antwoorden hebben geformuleerd op vragen die wij nu vaak krijgen. Wij staan open voor verdere informatieuitwisseling en mocht u behoefte hebben aan antwoorden op andere vragen, dan kunt u mij daarvoor benaderen: [mkersbergen@dela.org](mailto:mkersbergen@dela.org) of 06 513 133 25. Eerdere nieuwsbrieven over kunt u [hier lezen](#).

Met vriendelijke groet,

Martin Kersbergen MSc CC  
*Corporate Affairs*



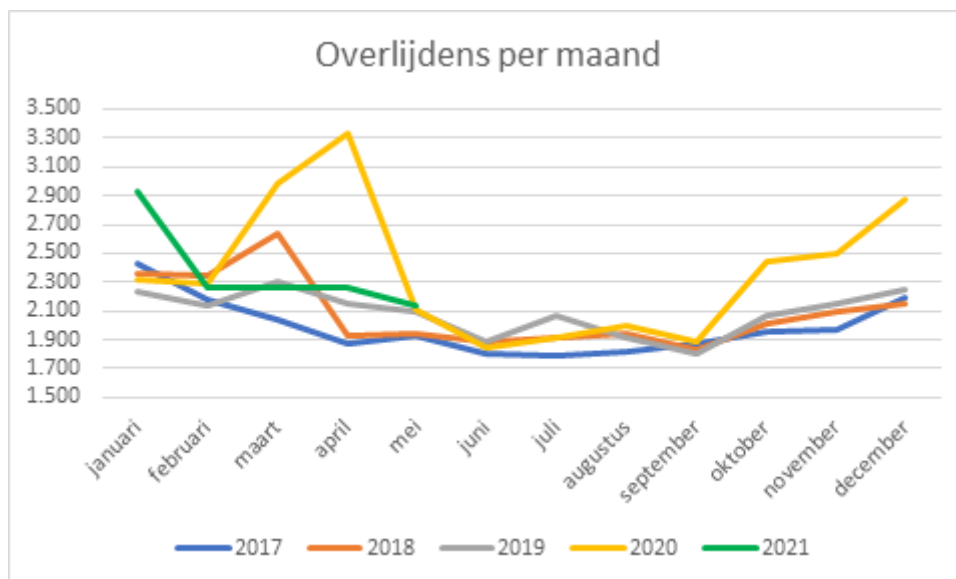
Oude Stadsgracht 1 | 5611 DD Eindhoven  
0651313325 | [MKersbergen@DELA.ORG](mailto:MKersbergen@DELA.ORG)

Geachte brancheleden,

Via deze mail informeert coöperatie DELA u voorlopig voor de laatste keer over de ontwikkelingen in de uitvaartbranche in relatie tot de tweede golf van de uitbraak van het coronavirus. Deze informatie wordt ook gedeeld met het Landelijk Operationeel Team Covid-19, die op haar beurt de veiligheidsregio's informeert. Mocht u naar aanleiding van deze mail vragen hebben, dan kunt u mij rechtstreeks benaderen op: [mkersbergen@dela.org](mailto:mkersbergen@dela.org) of 06 513 133 25.

### Normale sterftcijfers houden aan

Sinds februari liggen de sterftcijfers weer op het niveau zoals we dat de laatste jaren hebben gezien. Door de hoge aantallen corona besmettingen in de eerste maanden van 2021, met een grote druk op de IC capaciteit in ziekenhuizen, hielden wij rekening met een derde golf in de sterftcijfers. Die is er gelukkig niet gekomen. De daling in februari stabiliseerde in de maanden daarna en ook in mei zien wij geen afwijkingen in de sterftcijfers meer ontstaan. We kunnen nu met zekerheid stellen dat tweede golf van toegenomen sterfte in oktober begon en vier maanden duurde. Nu de overheid heeft bepaald dat thuisbezoek met vier mensen weer mogelijk is, biedt coöperatie DELA weer persoonlijke ontmoetingsgesprekken aan bij nabestaanden die daar behoefte aan hebben. Uiteraard alleen met inachtneming van de maatregelen, zoals anderhalve meter afstand houden, het dragen van een mondkapje, en handen wassen. Als de uitvaartverzorger ter plekke constateert dat nabestaanden/families zich daar niet aan houden, kan de persoonlijke ontmoeting niet plaatsvinden. Als werkgever blijven we de ontwikkelingen nauwlettend volgen, en we blijven onze mensen attenderen op gezondheidsrisico's en maatregelen voor zichzelf én voor nabestaanden/families.



### Verschillen eerste en tweede golf

De eerste golf, nu ruim een jaar geleden, leidde tot een snelle stijging van de sterftcijfers, er was een duidelijk piekmoment, gevolgd door een sterke afname. Er waren grote regionale verschillen, met duidelijke grenzen in gebieden. We kenden regio's waar we zelfs met grote extra koelinstallaties het aantal overledenen nauwelijks konden opvangen en regio's waar er weinig aan de hand leek. Voor medewerkers in de branche was de eerste golf heftig, maar gelukkig reageerde de branche eensgezind. Iedereen hielp elkaar waar nodig. Maatregelen, zoals het regelgesprek via Zoom of Teams op afstand, werden goed opgevolgd en er was een grote drang om snel te innoveren zodat nabestaanden ondanks alles toch op een mooie, persoonlijke en waardige manier afscheid konden nemen. Nabestaanden hadden op hun beurt veel begrip voor de

beperkingen en iedereen zocht naar de beste manier gegeven de omstandigheden. In een branche die vrijwel geen (wettelijke) regels of normen kent en die vrijwel uitsluitend bestaat uit kleine bedrijven of ZZP-ers, was het heel bijzonder dat de meeste ondernemers de richtlijnen en ook de adviezen van de overheid volgden. Zij zijn immers gewend om vrijwel volledig vrij te zijn in hun keuzes en willen dat ook zo houden. Ondernemers die zich niet conformeerden en bijvoorbeeld toch horeca aanboden na afloop van een bijeenkomst, waren uitzonderingen.

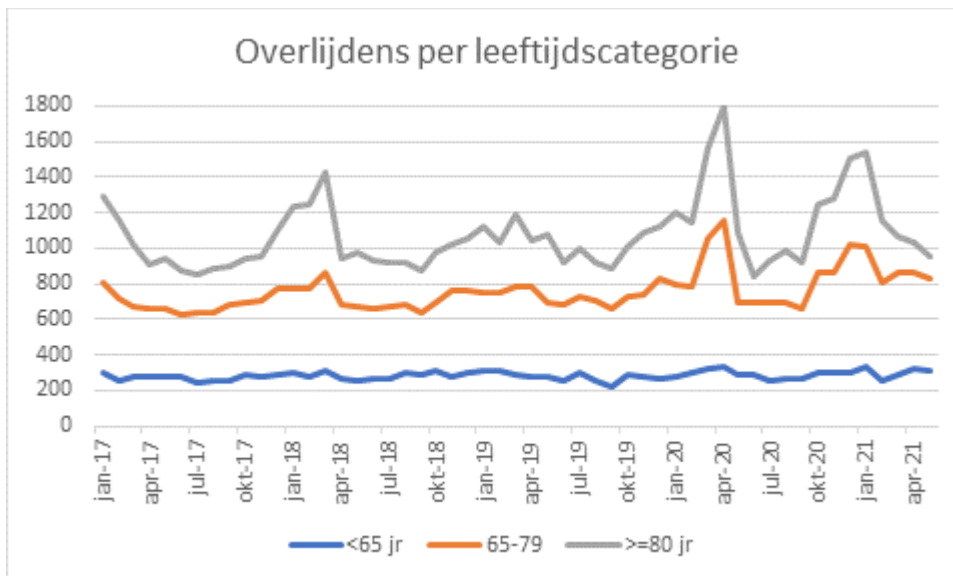
De tweede golf duurde veel langer, kende een veel grotere spreiding over het land en leidde bijna overal tot een constante drukte in de dienstverlening. Voor medewerkers in de branche was de tweede golf meer uitputtend. Maar dat was niet het enige. Er ontstonden op een veel groter schaal verschillen in het naleven van de richtlijnen en adviezen. Adviezen, zoals één bezoeker thuis, werden in de branche soms vaker niet dan wel gevolgd, waardoor er weer veel regelgesprekken bij nabestaanden thuis plaatsvonden, met alle gezondheidsrisico's voor medewerkers en nabestaanden/families van dien. Ook andere adviezen werden meer en meer situationeel en individueel beoordeeld en al dan niet opgevolgd. Nabestaanden hadden ook steeds minder begrip voor de beperkingen en zochten ook om die reden steeds vaker uitvaartondernemingen die het niet zo nauw nemen.

### **(niet) naleven van adviezen**

Op zich is het niet zo gek dat ondernemers individuele afwegingen en keuzes maken. De Wet op de Lijkbezorging – die op de nominatie staat om voor de derde keer in 150 jaar te worden herzien – kent op dit moment vrijwel geen normen voor kwaliteitsborging en consumentenbescherming. Iedereen in de uitvaartbranche werkt grotendeels op basis van ongeschreven (fatsoens)normen en er zijn nauwelijks objectieve maatstaven of richtlijnen ten aanzien van bijvoorbeeld vakbekwaamheid, veiligheid, hygiëne of handelwijzen. Bovendien vindt de dienstverlening grotendeels achter de schermen plaats of in de privésfeer van nabestaanden. Daardoor blijft de handelwijze in de uitvaartbranche vrijwel altijd goeddeels buiten beeld. Het was dan ook te verwachten dat de discipline voor het naleven van adviezen in de tweede golf door vele ondernemers in de branche niet meer werd opgebracht.

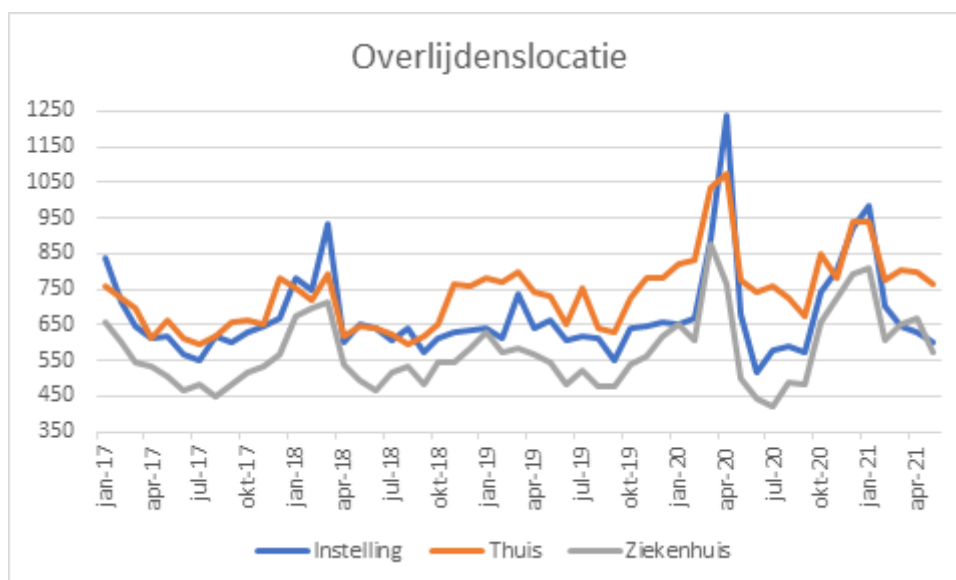
### **Verskil tussen griep en corona op steftcijfers**

De gevolgen van het coronavirus was in onze branche vooral zichtbaar in de hoge leeftijdscategorieën. Zowel in de eerste als in de tweede golf waren de gevolgen het grootst in de leeftijdsgroep boven 65 jaar en vooral boven de 80 jaar. Omdat er in de media soms een vergelijking is gemaakt met de griepgolf uit 2018, laten wij hieronder de grafieken zien vanaf 2017. Zowel de griep als corona hebben een grote impact op de sterfte van mensen boven 80 jaar. Het verschil tussen griep en corona zit vooral in de sterfte van de mensen in de groep tussen 65 en 80 jaar. Griep heeft daar een klein effect, terwijl corona in die groep ook veel impact heeft. Ook laat de grafiek zien dat er in 2020 veel meer mensen aan corona zijn overleden dan dat er tijdens de griepgolf van 2018 zijn overleden. In de leeftijdscategorie tot 65 jaar zijn de effecten op sterfte klein.



### Effect van vaccineren

In de eerste golf zagen we een piek in de steftcijfers in verzorgingstehuizen, maar ook de steftcijfers in de thuissituatie waren hoog. Doordat alle aandacht toen was gericht op ziekenhuizen, werd dit pas laat opgemerkt. Omdat de gevolgen van het coronavirus tussen de leeftijdsgroepen vrij groot zijn, geldt dat de effecten van maatregelen die op leeftijdsgroepen zijn gericht ook vrij groot zijn. Sinds februari zien wij in het vaccineren – dat begon bij de hoge leeftijdsgroepen in de instellingen - een belangrijke verklaring voor de daling van de steftcijfers. In de instellingen zijn de sterftcijfers sindsdien sterk gedaald. Nu zijn de sterftcijfers in de instellingen en ziekenhuizen lager dan sterfte in de thuissituatie. Je ziet ook een daling in de zomer van 2020, toen we in een periode van ondersterfte zaten, vooral in ziekenhuizen en instellingen.



### Antwoorden op vragen

Tot slot verwijs ik u graag hier naar onze website, waarop wij antwoorden hebben geformuleerd op vragen die wij nu vaak krijgen. Wij staan open voor verdere informatieuitwisseling en mocht u behoefte hebben aan antwoorden op andere vragen, dan kunt u mij daarvoor benaderen: [mkersbergen@dela.org](mailto:mkersbergen@dela.org) of 06 513 133 25. Eerdere nieuwsbrieven kunt u hier lezen.

Met vriendelijke groet,

Martin Kersbergen MSc CC  
*Corporate Affairs*



Oude Stadsgracht 1 | 5611 DD Eindhoven  
0651313325 | MKersbergen@DELA.ORG

Geachte branchegeenoten,

Via deze mail informeert coöperatie DELA u opnieuw over de ontwikkelingen in de uitvaartbranche. Aanleiding hiervoor zijn de huidige oversterfte in relatie tot de vrees voor de gevolgen van een griepgolf en de mogelijke effecten van de Omikron variant van het coronavirus. De uitvaartbranche zit nagenoeg aan de grenzen van haar capaciteit voor de gebruikelijke persoonlijke dienstverlening in onze branche. Een verdere toename van de oversterfte zal gevolgen hebben voor de dienstverlening voor nabestaanden. Deze informatie wordt ook gedeeld met het Landelijk Operationeel Team Covid-19, die op haar beurt de veiligheidsregio's informeert. Dit is mede van belang, omdat wij ons zorgen maken over de crisisbestendigheid van onze branche. Wij lichten dat in deze brief toe. Mocht u naar aanleiding van deze mail vragen hebben, dan kunt u mij rechtstreeks benaderen op: [mkersbergen@delala.org](mailto:mkersbergen@delala.org) of 06 513 133 25.

### **Terugblik**

De uitvaartbranche kende de afgelopen twee jaar twee golven van oversterfte als gevolg van het coronavirus. De eerste golf, bijna twee jaar geleden, leidde tot een snelle stijging van de sterftcijfers, met grote regionale verschillen. Er was een duidelijk piekmoment, gevolgd door een sterke afname. Voor medewerkers in de branche was de eerste golf heftig, maar gelukkig reageerde de branche eensgezind. Iedereen hielp elkaar waar nodig en er was een grote drang om snel te innoveren zodat nabestaanden ondanks alles toch op een mooie, persoonlijke en waardige manier afscheid konden nemen. Nabestaanden hadden op hun beurt veel begrip voor de beperkingen en iedereen zocht naar de beste manier gegeven de omstandigheden.

De tweede golf die startte in het najaar van 2020 duurde veel langer, kende een veel grotere spreiding over het land en leidde bijna overal tot een constante drukte in de dienstverlening. Voor medewerkers in de branche was de tweede golf meer uitputtend. Er was meer ziekteverzuim. Binnen de branche ontstonden meer verschillen in het naleven van de richtlijnen en adviezen en nabestaanden hadden ook steeds minder begrip voor de beperkingen.

Door de hoge aantallen corona besmettingen in de eerste maanden van 2021, met een grote druk op de IC capaciteit in ziekenhuizen, hielden wij rekening met een derde golf in de sterftcijfers. Die is er toen gelukkig niet gekomen.

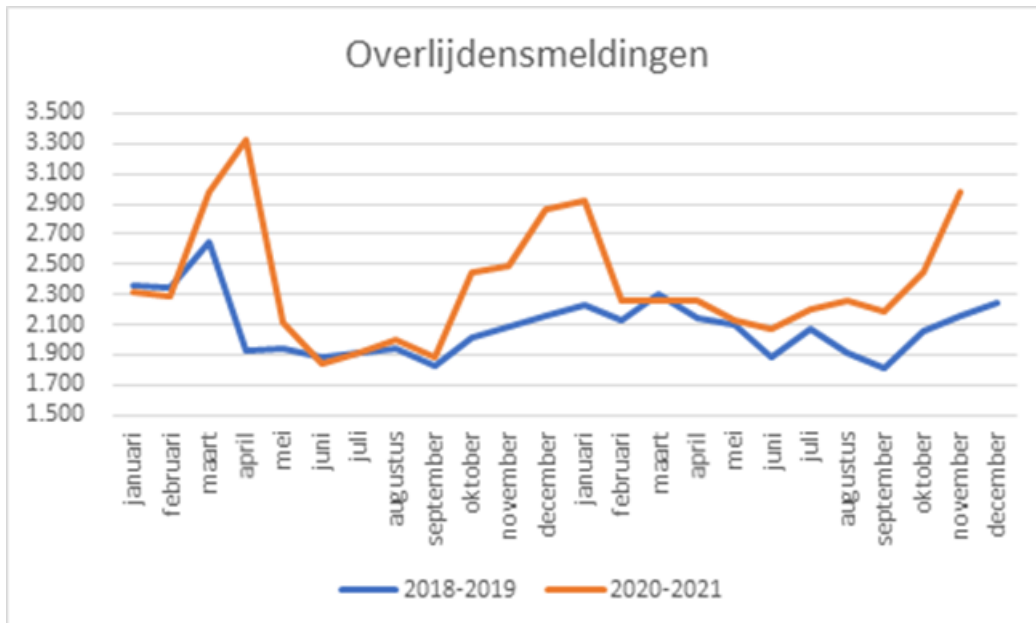
### **Huidige oversterfte baart zorgen**

Sinds oktober 2021 zien wij weer een flinke toename in de sterftcijfers. In de media zijn berichten verschenen over externe koelingen om de toename van het aantal overledenen op te kunnen vangen. Coöperatie DELA heeft inmiddels op negen locaties externe koelingen geplaatst en zet alles op alles om de nabestaanden mooie, respectvolle dienstverlening te bieden waarin tijd, ruimte en rust is voor een mooi afscheid. Dat lukt nog steeds, maar de ontwikkelingen baren ons zorgen. De grafiek toont een duidelijk opgaande lijn tot en met november. De cijfers van december tot nu toe geven een indicatie dat de stijging verder doorzet. Onze zorgen zijn drieledig:

- De huidige oversterfte is niet meer alleen het gevolg van corona, maar kent meerdere oorzaken, waaronder ook griep. Naar verwachting zal de griepgolf de komende weken toenemen, met een piek rond februari. Bovenop de huidige oversterfte is dat zeer zorgelijk.
- De gevolgen van de nieuwe Omikron variant van het coronavirus zijn nog niet goed bekend, maar bovenop de huidige oversterfte én de verwachte griepgolf, komen de grenzen van de capaciteit van de dienstverlening snel dichtbij.
- Onze capaciteit wordt mede begrensd door de inzet van onze mensen. Ze zetten alles op alles voor mooie dienstverlening, maar mede daardoor hebben we ook te maken met uitval.

Daarnaast kennen wij de gevolgen van ziekteverzuim, quarantaine maatregelen en krapte op de arbeidsmarkt. Het lukt ons niet meer goed om middels inhuur snel te kunnen opschalen waar dat nodig is. Daardoor zien we dat – hoewel de derde piek in absolute cijfers nu nog lager ligt dan de eerste piek – wij eerder te maken hebben met krapte. En grote zorgen hebben voor de komende periode.

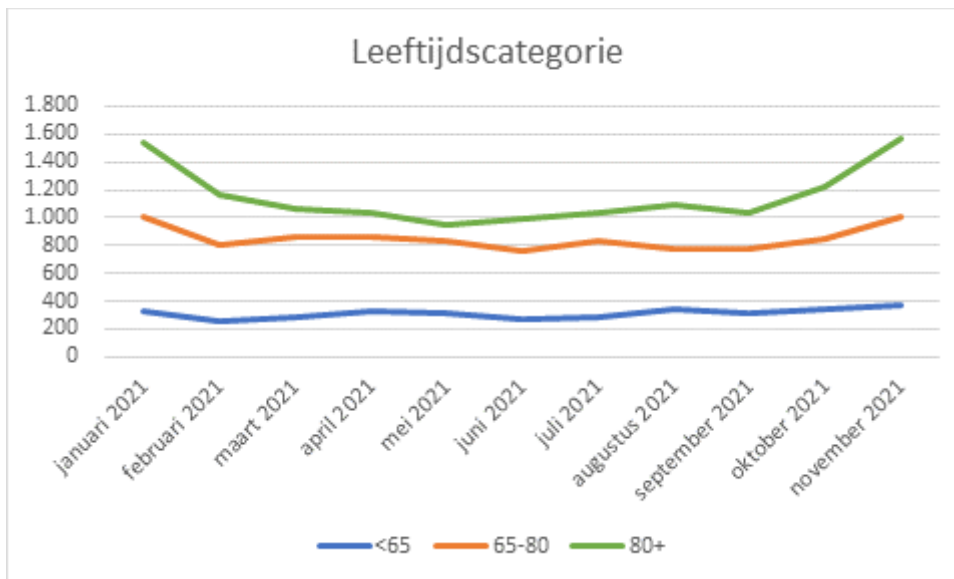
In onderstaande grafiek hebben wij de overlijdensmeldingen per maand bij coöperatie DELA over de jaren 2018 en 2019 vergeleken met de jaren 2020 en 2021. De twee voorgaande golven zijn duidelijk waarneembaar, evenals de ontwikkeling van de huidige derde golf in overlijdensmeldingen.



### Leeftijd

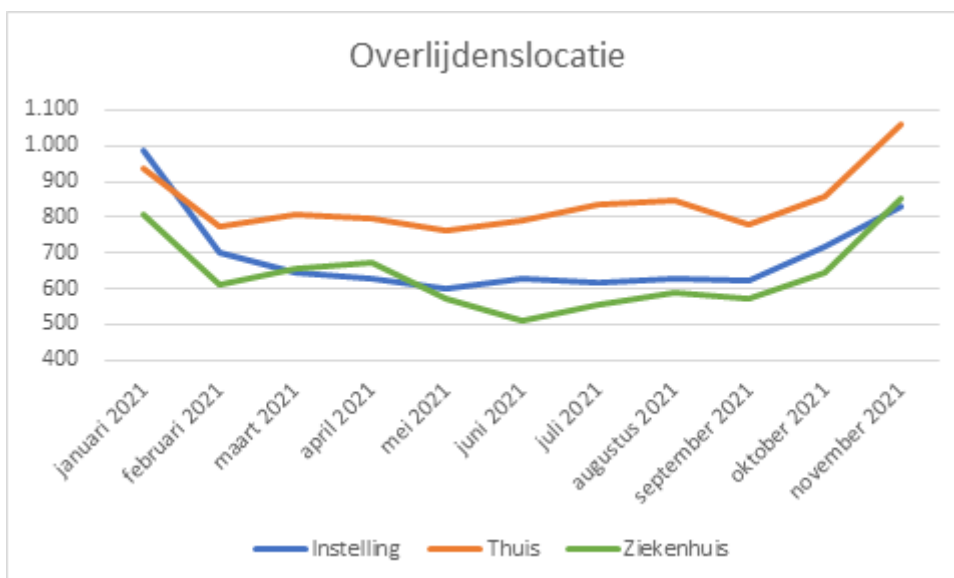
Zowel de griep als corona hebben een grote impact op de sterfte van mensen boven 80 jaar. Het verschil tussen griep en corona zit vooral in de sterfte van de mensen in de groep tussen 65 en 80 jaar. Griep heeft daar een klein effect, terwijl corona in die groep ook veel impact heeft. Om die reden maken wij ons zorgen over de combinatie van de verwachte griepgolf en de gevolgen van de Omikron variant van het coronavirus. In de leeftijdscategorie tot 65 jaar zijn de effecten op sterfte nog altijd klein. Het is goed te beseffen dat ook elk overlijden in de lagere leeftijdsgroepen als gevolg van griep of corona verdrietig blijft, maar het gaat gelukkig nog steeds om uitzonderingen.





#### Effect van vaccineren

Het effect van vaccineren op de sterftcijfers is groot. In de eerste golf zagen we een piek in de sterftcijfers in verzorgingstehuizen, maar ook de sterftcijfers in de thuissituatie waren hoog. Doordat alle aandacht toen was gericht op ziekenhuizen, werd dit pas laat opgemerkt. Nu wordt dat beter gemonitord. Sinds de vaccinatiecampagne is gestart zien wij een duidelijke daling van de sterftcijfers in de instellingen. We verwachten ook grote gunstige effecten van de booster campagne op de sterftcijfers, mits deze tijdig gestart blijkt. Dat is alleen achteraf te beoordelen.



#### Vraag aan de overheid

Om alle nabestaanden een goede dienstverlening aan te kunnen bieden, is het op veel plaatsen niet meer goed mogelijk om de uitvaart binnen de wettelijke termijn van zes werkdagen te laten plaatsvinden. De wet biedt ons de mogelijkheid om middels een besluit van de burgemeester uitstel te krijgen. Dat lukt vrijwel altijd, maar daar moet elke keer een procedure voor worden gevolgd. En hoe welwillend iedereen ook is, dat kost tijd. We hebben het ministerie van Binnenlandse Zaken daarom gevraagd om – vergelijkbaar met de situatie in de eerste golf - tijdelijk landelijk uitstelverlof toe te

staan, zodat er automatisch meer tijd is om de dienstverlening voor alle nabestaanden goed uit te voeren. Dit heeft het ministerie momenteel in onderzoek en beraad.

### **Gevolgen voor nabestaanden**

Mocht dit gewenste uitstelverlof op een zeker moment ook onvoldoende ruimte bieden, dan moeten wij keuzes gaan maken die de dienstverlening voor nabestaanden gaan treffen. Beperking van onze dienstverlening rondom het afscheid van een overleden dierbare bovenop de huidige coronamaatregelen is emotioneel een zwaar offer voor nabestaanden. Dat willen wij heel graag voorkomen. Mocht dat niet mogelijk blijken, dan kunnen we er voor kiezen om afscheidsdiensten in te inkorten, de nazit met het kopje koffie te beperken, of diensten aan te bieden in de avonden en op zondagen. Dit laatste kan alleen als wij voldoende mensen daarvoor beschikbaar en bereid kunnen vinden. Tegelijkertijd willen wij onze mensen ook beschermen, hen attenderen op gezondheidsrisico's en op (preventieve) maatregelen voor zichzelf en hun gezin en families.

### **Crisisbestendigheid van de sector**

Als landelijke speler heeft coöperatie DELA een goed beeld over de verschillen tussen regionale en lokale ontwikkelingen in sterftcijfers in relatie tot beschikbare dienstverlening. Voor de branche als geheel is dat nauwelijks het geval. Naast een handvol landelijke en regionaal opererende dienstverleners kent de branche ruim tweeduizend kleine ondernemers en ZZP-ers die overwegend niet zijn aangesloten bij een branche- of koepelorganisatie. Dat maakt de branche kwetsbaar in een langdurige situatie van oversterfte. Er zijn nauwelijks landelijke of regionale cijfers waarop kan worden gestuurd. Gemeenten en veiligheidsregio's zien daardoor pas dat het mis gaat op het moment dat het mis gaat en overledenen niet meer goed verzorgd kunnen worden. Bijkomend mogelijk issue is dat er geen wettelijke kaders en normen zijn voor postmortale zorg. Er zijn geen opleidingseisen en instrumenten en omstandigheden voor goede postmortale zorg, veiligheid en hygiëne zijn niet gereguleerd. Het merendeel van de aanbieders is niet aangesloten bij een Klachteninstituut of ombudsman. De branche kent ook geen verplichting daartoe. In ons overgereguleerde land is uitvaartzorg de witte raaf. In normale omstandigheden mag iedereen er stilzwijgend vanuit gaan dat het overwegend goed gaat, maar als de omstandigheden niet meer normaal zijn, heeft de branche en ook de overheid nauwelijks tot geen instrumenten om te sturen. De enige zekerheid die de branche kan bieden is dat er voldoende crematoria en begraafplaatsen zijn; de lijkbezorging loopt geen gevaar. Maar in de dagen daarvoor, tussen het moment van overlijden en de lijkbezorging, heeft de overledene geen rechten en vindt dienstverlening plaats in een ongereguleerde branche. De Wet op de Lijkbezorging – die op de nominatie staat om voor de derde keer in 150 jaar te worden herzien – zal deze leegte moeten opvullen, want voor goede zelfregulering is er nauwelijks basis en geen enkel initiatief daartoe is succesvol gebleken.

### **Antwoorden op vragen**

Tot slot verwijs ik u graag hier naar [onze website](#), waarop wij antwoorden hebben geformuleerd op vragen die wij nu vaak krijgen. Wij staan open voor verdere informatie-uitwisseling en mocht u behoefte hebben aan antwoorden op andere vragen, dan kunt u mij daarvoor benaderen: [mkersbergen@dela.org](mailto:mkersbergen@dela.org) of 06 513 133 25. Dit is de twaalfde brief van coöperatie DELA over de gevolgen van het coronavirus en oversterfte in de uitvaartbranche. Eerdere nieuwsbrieven kunt u [hier lezen](#).