

Reactie Monuta op uitzending Meldpunt

Onze missie, al 95 jaar, is om voor iedereen een afscheid met een goed gevoel mogelijk te maken. Monuta heeft een hoge ethische norm en we beseffen dat we in een kwetsbare periode in iemands leven aanwezig zijn. Onze uitvaartverzorgers krijgen gemiddeld een kwaliteitsscore van 9,2, op basis van circa 15.000 uitvaarten op jaarbasis. Als bedrijf hebben wij als voornaamste doel om continuïteit te waarborgen zodat we ook over honderd jaar nog uitvaarten kunnen verzorgen. Daar hoort een gezonde bedrijfsvoering bij met een bijbehorend gezond bedrijfsresultaat.

Incidenten

We betreuren het als er toch incidenten plaatsvinden. Vooral omdat een uitvaart maar één keer plaats kan vinden. We begrijpen dat elke uitvaart waarover onvrede heerst er één teveel is. De situaties zoals in beeld gebracht in de uitzending van Meldpunt komen zelden voor. We proberen deze dan zo goed mogelijk op te lossen volgens onze strikte normen en de richtlijnen van het Keurmerk Uitvaartzorg. We weten ook dat uitvaarten verzorgen mensenwerk is. Daarom zijn wij als bedrijf continu bezig om onze dienstverlening te verbeteren en te leren van feedback van onze klanten. Op basis van de uitzending zullen we onze controles op de naleving van de kwaliteitsnormen nogmaals kritisch bekijken en indien nodig aanpassen.

Situatie de heer Schuchart

We hebben de zaak van de heer Schuchart nogmaals grondig bekeken. Het spijt ons dat er nog steeds een naar gevoel bij hem aanwezig is ondanks dat we met de heer Schuchart tot een oplossing zijn gekomen in 2017. Ondanks dat, zijn we uiteraard nog steeds bereid om met de heer Schuchart in gesprek te gaan. Er is op geen enkele wijze sprake geweest van gijzeling, dit is uitsluitend de suggestie van de nieuwe uitvaartverzorger geweest. Van meet af aan heeft onze uitvaartverzorger aangegeven het lichaam vrij te geven aan de nieuwe uitvaartverzorger. Er is enkel contact geweest om goede afspraken te maken over de opvolging van de gemaakte kosten waarmee de heer Schuchart akkoord is gegaan. Dit blijkt uit de correspondentie met de heer Schuchart. De overledene lag al tien dagen dood in zijn huis, dus moesten we snel handelen en direct in actie komen en kosten maken. Ons beleid is dat we in geval van het overdragen van een uitvaart bekijken welke kosten er zijn gemaakt en alleen die kosten berekenen. We proberen met de nieuwe uitvaartverzorger afspraken te maken over de gemaakte kosten. In het geval van de heer Schuchart was Uitvaart 24 (de nieuwe uitvaartverzorger) er niet toe bereid deze kosten op te nemen op hun factuur.

Onderling oplossen

Het gebeurt zelden dat een uitvaart wordt overgedragen. In de praktijk proberen we, indien nabestaanden toch voor een andere uitvaartverzorger kiezen, afspraken te maken met de nieuwe uitvaartverzorger over de gemaakte kosten. Dit zorgt ervoor dat nabestaanden alle ruimte krijgen en aandacht hebben om verder te gaan met de voorbereiding van de uitvaart. In sommige gevallen wil een volgende uitvaartverzorger die de uitvaart van ons overneemt dit niet meenemen in zijn of haar factuur. We gaan dan het gesprek aan met de familie om samen tot een oplossing te komen.

Transparante communicatie

Goede transparante communicatie staat bij ons hoog in het vaandel, dit staat ook in ons kwaliteitshandboek. We begrijpen als geen ander dat indien het toch voorkomt dat de gemaakte kosten bij de nabestaanden verhaald worden dit een naar gevoel kan geven in een periode waar juist ruimte zou moeten zijn voor emotie en verwerking. Als we onvoldoende helder zijn geweest dat er al kosten werden gemaakt dan spijt ons dat. We doen er alles aan om zo helder mogelijk uitleg te geven aan nabestaanden over de financiële aspecten rondom de uitvaart en trainen onze mensen hier ook op.

Beloningsbeleid

Wij zijn geschokt over de beweringen die de heer Kremer doet. De heer Kremer heeft van 2012 tot 2014 bij ons gewerkt. Hij is al geruime tijd niet meer bij onze organisatie betrokken. Wij zijn een op kwaliteit gedreven organisatie. In onze branche en in een verkoopfunctie is het gewoonged om uitvaartverzorgers op een correcte manier te belonen als zij uitstekend presteren naast het marktconforme salaris dat zij krijgen. Ons beloningssysteem is getoetst aan het Beheerst Beloningsbeleid van de AFM en de CAO Uitvaartbranche. De belangrijkste voorwaarde om een beloning te kunnen krijgen is het kwaliteitscijfer van Monuta en van de uitvaartverzorger zelf. Daarnaast spelen ook het aantal uitvaarten, goede administratie en brutomarge een rol in het toekennen van een beloning.

Verzekeren bij Monuta

Monuta beschikt bij de verkoop van haar verzekeringen over verschillende distributiekkanalen. Allereerst kan online een uitvaartverzekering worden aangeschaft. Ten tweede kan dit in een gesprek met één van onze medewerkers in onze klantenservice. En als laatste, indien advies gewenst is, bij één van de bij Monuta aangesloten tussenpersonen. Monuta geeft zelf geen advies over de hoogte van het bedrag van een verzekering. Wij informeren de klant wel over het feit dat de verzekering idealiter aansluit bij de persoonlijke wensen die een klant heeft. We nemen onze zorgplicht daarbij heel serieus. Verder bieden wij instrumenten aan die de klant kunnen helpen de kosten van hun wensen in kaart te brengen. Daarbij maken zij zelf de keuze voor de meest passende verzekering. Het gekozen bedrag kan natuurlijk altijd worden aangepast als de wensen veranderen. Omhoog én omlaag.

Continuïteit

Onze winst is altijd bedoeld om de continuïteit van onze dienstverlening te kunnen behouden. We gebruiken dit om onze kwaliteit hoog te houden door te investeren in opleidingen, onze locaties en de kwaliteit van onze dienstverlening.