

COÖPERATIEVE UITVAARTVERZORGING “DE LAATSTE EER” U.A.
HUISHOUDELIJK REGLEMENT
BEGRAFENIS-, CREMATIE- EN OPBAARCENTRUM IEPENHOF TE DELFT



Delft, mei 2011

VOORWOORD

De Coöperatieve Uitvaartverzorging “ De Laatste Eer” UA is een coöperatieve vereniging in Delft en omstreken waaronder Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk en Wateringen en opgericht op 1 december 1931. De coöperatie heeft ten doel de belangen van haar leden te bevorderen en daartoe heeft De Laatste Eer onder andere opbaarcentra in Delft, Pijnacker-Nootdorp en in Rijswijk. Sinds maart 2011 beschikt De Laatste Eer ook over een begrafenis-, crematie- en opbaarcentrum op Algemene Begraafplaats Iepenhof in Delft.

De Laatste Eer heeft het keurmerk Stichting Keurmerk Uitvaartzorg, is aangesloten bij de Stichting Nederlandse Kwaliteitsraad Uitvaartverzorging, bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen, Branchevereniging van Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemers en de Nederlandse Kwaliteitsraad Uitvaartverzorging.

Eén van de uitgangspunten van het Begrafenis-, Crematie- en Opbaarcentrum Iepenhof is dat wij de wensen van de overledene en nabestaanden respecteren. Wij doen er zoveel mogelijk aan om onze dienstverlening voortdurend te laten inspelen op veranderende wensen.

Uiteraard is De Laatste Eer gehouden te handelen conform wettelijke bepalingen van onder andere de Wet op de lijkbezorging, maar ook Arbo, brandweer en HACCP-normen. Om u als uitvaartondernemer, uitvaartleider/ verzorger en overige gebruikers die belast zijn met het uitvoeren van een rouwdienst of die gebruik maken van Iepenhof, zo goed mogelijk op de hoogte te stellen van de verplichte formaliteiten en protocollen en mogelijkheden rondom een crematie- of begrafenisplechtigheid, opbaring, etc. hebben wij deze huisregels voor u samengesteld.

Met vriendelijke groet,
T.J. van Sloten, directeur

Gegevens rouwcentra De Laatste Eer
Begraafenis-, crematie -en opbaarcentrum Iepenhof BV
Hoflaan 18
2616 AA DELFT
Telefoon 015 – 251 11 90
Fax 015 – 251 11 99
Mail info@iepenhofdelft.nl
Website www.de-laatste-eer.nl

MOGELIJKHEDEN EN BENODIGDHEDEN

1. Crematie- en begrafenisplechtigheden en faciliteiten.

Crematies en begrafenissen worden uitgevoerd conform de bepalingen in de Wet op de lijkbezorging waarbij het gebruik van de volgende faciliteiten in het tarief zijn inbegrepen:

Crematie

- . gebruik aula gedurende 30 minuten;
- . gebruik condoleanceruimte gedurende 45 minuten;
- . het ten gehore brengen van muziekstukken.

Begrafenis

- . gebruik aula gedurende 30 minuten;
- . gebruik condoleanceruimte 45 minuten – inclusief ca. 15 min. grafloop;
- . het ten gehore brengen van muziekstukken.

De totale tijd van beschikbaarheid van het gebouw bij een crematie- of begrafenisplechtigheid, inclusief koffiekamer/condoleance-kamer, is 1 uur en 15 minuten. Deze tijden worden gerekend vanaf het geplande tijdstip van de plechtigheid. Als er meer tijd nodig is dan kan men extra tijd – aula en condoleance/ ontvangstruimte per 15 minuten – reserveren. Hierover dient van tevoren te worden overlegd met de planning.

Opbaren waaronder familiebezoek / condoleance

- . Opbaren is alleen mogelijk indien het centrum ook wordt gebruikt voor begrafenis of crematie op lepenhof
- . gebruik opbaar ruimte t.b.v familiebezoek en/of condoleance en gelijktijdig gebruik van de ontvangstruimte gedurende 45 minuten voor in principe twee familiebezoeken en één condoleance.

Specifiek inzake crematies

- * Bijzetting van de urn in de -niet openbare- algemene nis gedurende een half jaar na de crematie-datum. De algemene nis is niet toegankelijk voor opdrachtgevers/nabestaanden.
- * Asverstrooiing zonder aanwezigheid van familie op het algemene verstrooiingsterrein van Algemene Begraafplaats Iepenhof in Delft.

Voor uitbreiding van faciliteiten dient tijdig vooraf overleg te worden gepleegd. De Laatste Eer is gerechtigd daarvoor meerkosten in rekening te brengen.

2. Vaststellen dag en tijdstip van de crematie- of begrafenisplechtigheid

Om het tijdstip van de crematie- of begrafenisplechtigheid te bepalen, overlegt de uitvaartleider/ verzorger telefonisch met de planning De Laatste Eer. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.30 – 22.00 uur via telefoonnummer 015 – 251 11 90. Buiten genoemde uren neemt de melddienst de telefoondienst over. Er wordt, na overleg, overeengekomen op welk tijdstip de plechtigheid of condoleancetijd aanvangt. Let wel, voor het annuleren van een gereserveerde tijd wordt een tarief in rekening gebracht dan wel de plechtigheid wordt, indien mogelijk, doorgeschoven naar de volgende dag.

3. Aanvangstijden plechtigheid

De aanvangstijden van de plechtigheden liggen van maandag t/m zaterdag tussen 09.00 -16.00 uur. Indien deze tijden bezet zijn, kan aansluitend worden geboekt. Vanaf het overeengekomen tijdstip van de plechtigheid staan de aula 30 minuten en de condoleanceruimte/koffiekamer 45 minuten (bij begrafenissen incl. grafloop van ca. 15 min.) ter beschikking.

Het gebouw staat totaal 1 uur en 15 minuten ter beschikking van de familie.

Om teleurstellingen te voorkomen adviseren wij u een verlenging van aula en/of condoleanceruimte direct bij het vastleggen van de plechtigheid te reserveren.

4. Benodigde informatie

Bij de eerste telefonische opdracht voor het reserveren van de crematie/begrafenis/condoleance/opbaring zijn de volgende gegevens nodig:

1. contactgegevens uitvaartondernemer: naam/adres/telefoonnummer;
2. volledige naam van de overledene (incl. eventuele meisjesnaam);
3. dag, datum en aanvangstijd van de dienst c.q. plechtigheid;
4. een globale inschatting van het aantal te verwachten personen;
5. ja/nee gebruik van de aula en of extra tijd moet worden gereserveerd;
6. ja/nee gebruik condoleanceruimte en of extra tijd moet worden gereserveerd;
7. ja/nee catering;
8. ja/nee of de plechtigheid in besloten kring is;
9. ja/nee of het niet is toegestaan om informatie aan derden te verschaffen;
10. ja/nee gebruik van opbaarfaciliteiten;
indien "ja" : data en tijden condoleance- en/of familiebezoek.

5. Ontvangstruimten

Iepenhof beschikt over twee goed geoutilleerde ontvangstruimten - één voor ca. 100 personen waarvan 60 zitplaatsen en één voor ca. 200 personen waarvan 90 zitplaatsen - met daaraan gekoppeld elk twee opbaarkamers ten behoeve van familiebezoek en/of condoleancebezoek. De ontvangstruimten fungeren tevens als condoleanceruimten voor na de rouwplechtigheid.

Aan elke ontvangstruimte is een aparte familiekamer verbonden. De kleine familiekamer en de grote familiekamer beschikken elk over 8 zitplaatsen.

In de ontvangstruimten kunnen consumpties (bijv. koffie/ thee/frisdrank, koffietafel tot en met uitgebreid koud of warm buffet etc.) worden geserveerd. Dit geldt overigens ook voor de familiekamers.

6. Aula

Iepenhof beschikt over één aula en deze biedt plaats aan circa 300 personen (waarvan 200 zitplaatsen). Voorts staat in de aula een orgel en een vleugel.

Televieschermen en headsets doven/slechthorenden

Wanneer het aantal belangstellenden zo groot is dat er geen zit- en staanplaatsen meer zijn, kan de plechtigheid in de ontvangstruimte worden gevolgd via een televisiescherm. Tevens zijn voor doven en slechthorenden speciale headsets beschikbaar.

7. Plechtigheden in de avonduren en op zaterdag

Voor plechtigheden in de avonduren op werkdagen vanaf 16.00 uur tot 22.00 uur én op de zaterdag van 09.00 tot 16.00 uur gelden speciale tarieven.

8. Tijden bezoek opbaringen

Tijdstippen waarop, in overleg met De Laatste Eer, overledenen kunnen worden bezocht zijn van maandag t/m vrijdag 18.30 - 19.15 uur en 20.00 - 20.45 uur en op zondag van 14.00 - 14.45 uur en 15.30 - 16.15 uur.

9. Overschrijding tijden

Voor diensten die uitlopen zonder dat daarvoor extra tijd is gereserveerd, wordt een verhoogd tarief in rekening gebracht.

10. Plechtigheid met openkist

Een plechtigheid met open kist is toegestaan. Wel dient hierover vooraf een mededeling te worden gedaan aan de belangstellenden in de ontvangstruimte. Voorwaarde is wel dat de uitvaartleider het openen en het sluiten van de kist verzorgd.

11. Benodigde formulieren

Opdrachtformulier

Het is verplicht het opdrachtformulier van De Laatste Eer te gebruiken. Dit formulier vindt u op www.uitvaartformulier.nl (invoeren vanaf de opdrachtbalk, niet via een zoekmachine). Als bijlage bij dit reglement treft onze algemene -en aanvullende voorwaarden. Voorts staan deze voorwaarden en huisregels cq. huishoudelijk reglement ook op onze website onder "downloads".

Het opdrachtformulier dient volledig ingevuld en te worden ondertekend door de opdrachtgever van de crematie/begrafenis/condoleance. Hiermee verklaart de opdrachtgever op de hoogte te zijn van de algemene -en aanvullende voorwaarden en de huisregels cq. huishoudelijk reglement. Zonder handtekening van de opdrachtgever op het originele opdrachtformulier wordt noch de plechtigheid, noch de crematie of de begrafenis uitgevoerd.

Met betrekking tot de opdracht op het formulier wordt degene die de overeenkomst tekent als opdrachtgever beschouwd.

Het opdrachtformulier dient uiterlijk de dag vóór de plechtigheid om 09.00 uur in bezit te zijn van De Laatste Eer. Is de plechtigheid op maandag dan op vrijdag vóór 14.00 uur.

Goed om te weten dat de handtekening van de opdrachtgever o.a. ook gebruikt wordt voor controle bij de asbestemming. Zorgt u er dus voor dat het formulier is voorzien van de juiste handtekening.

Verlof cremeren/begraven

Het verlof tot cremeren/begraven, afgegeven door de ambtenaar van de burgerlijke stand in de gemeente van overlijden:

Het registratieformulier als bedoeld in artikel 8 lid 2 van de Wet op de Lijkbezorging, met daarop de namen, data van geboorte en overlijden van de overledene dan wel de geslachtsnaam van de doodgeborene.

Artikel 11 Wet op de Lijkbezorging:

Geen begraving of crematie van een lijk geschiedt zonder schriftelijk verlof van de ambtenaar van de burgerlijke stand, dat kosteloos wordt afgegeven. Het formulier voor dit verlof wordt door Onze Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties vastgesteld.

Verklaring van uitstel

In artikel 16 van de wet staan de termijnen vermeld waarbinnen de lijkbezorging moet plaatsvinden. Indien om een of andere reden van de termijn in artikel 16 van de wet moet worden afgeweken (begraving of verbranding geschiedt niet eerder dan 36 uren na overlijden en uiterlijk de zesde werkdag na het overlijden) dan is er een verlof nodig op grond van artikel 17 .

De documenten dienen vóór aanvang van de plechtigheid in ons bezit te zijn. Zónder verlof mogen wij niet cremeren dan wel begraven! De plechtigheid kan dan wel plaatsvinden.

Registratienummer/kistenformulier

Bij aankomst op Iepenhof dient het zgn. kistformulier te worden afgegeven aan de dienstdoende medewerker. Het registratienummer moet gelijk zijn aan het nummer op de buitenzijde van de kist of omhulsel. Het registratienummer wordt altijd op aanwezigheid en juistheid gecontroleerd. Indien er reden is om aan te nemen dat de gegevens op het document dan wel op de kist of het omhulsel niet juist zijn, vindt identificatie van de overledenen plaats door twee personen die de overledene bij leven hebben gekend.

Artikel 8 Wet op de Lijkbezorging:

- 1. Op de kist of op een ander omhulsel van het lijk wordt een registratienummer aangebracht, dat correspondeert met het nummer, vermeld op een bijgevoegd document dat tevens de namen, de data van geboorte en overlijden van de overledene dan wel de geslachtsnaam van de doodgeborene bevat, nadat is vastgesteld dat het document betrekking heeft op het lijk.*
- 2. Tot begraving of crematie wordt niet overgegaan dan nadat de houder van de begraafplaats of van het crematorium de overeenkomst heeft vastgesteld tussen het op de kist of het omhulsel vermelde registratienummer en het nummer, vermeld op het document, bedoeld in het eerste lid.*

3. Indien er reden is om aan te nemen dat de gegevens op het document dan wel op de kist of het omhulsel niet juist zijn, vindt zo mogelijk de identificatie van het lijk plaats door twee personen die de overledene bij leven hebben gekend, in tegenwoordigheid van de houder van de begraafplaats of het crematorium.

De medewerkers van De Laatste zijn verplicht zich strikt te houden aan de bepalingen van dit artikel. Let wel, in de wet staat letterlijk dat het nummer op de kist dient te staan en niet op het deksel van de kist. Goed om te weten is dat wij niet toestaan dat het registratienummer in het crematorium op de kist wordt geplakt. Dit is tegen de strekking van het artikel van de wet. De bedoeling van dit artikel is onder andere om verwisseling van kisten te voorkomen.

12. Niet-natuurlijke dood

Indien sprake is van een niet-natuurlijke dood moet de ambtenaar van de burgerlijke stand vooraf 'een verklaring van geen bezwaar' van de Officier van Justitie ontvangen.

13. Buitenland (met uitzondering van de Benelux)

Is een overledene uit het buitenland afkomstig en valt deze onder het Verdrag van Straatsburg, dan zijn de volgende zaken noodzakelijk:

1. Laissez-passer (c.q. lijkenpas) dient bij de overledene aanwezig te zijn (wordt afgegeven door de Staat van vertrek). In Nederland wordt de laissez-passer afgegeven door de burgemeester van de gemeente waar de akte van overlijden is ingeschreven.
2. Opdrachtformulier voor crematie. Verlof tot verbranding, afgegeven door de ambtenaar van de burgerlijke stand van de gemeente.

Benelux: Indien een overledene afkomstig is uit de Benelux volstaat een verlof tot crematie afgegeven in de gemeente van overlijden en dient op het verlof vermeld te staan waar de overledene wordt gecremeerd.

14. Kisten

Een kist van vurenhout, grenenhout of spaanplaat is het meest geschikt voor crematie. De kist mag gekleurd worden, maar mag niet vernist zijn m.a.w. bij voorkeur ongelakt om rookvorming bij invoer te voorkomen. Sierkisten, kartonnen kisten, van kunststof of wol en/of metalen binnenkist zijn niet toegestaan! Verder mag er geen glas in of aan de kist zijn aangebracht of verwerkt en dient de bril van de overledene te zijn verwijderd. Sierschroeven, handgrepen, zijstangen en dergelijke worden gerecycled. Wij adviseren u de kisten te voorzien van 'éénmalig beslag'.

De bodem van de kist moet vlak zijn en maximale afmetingen van een kist (b x h x l) 838 x 750 x 2200 mm inclusief handgrepen, deksel en beslag. Bij overschrijding van het gewicht van 150 kg – kist met overledene – dient u eerst contact op te nemen met De Laatste Eer.

Sieraden van de overledene dient u zelf te verwijderen voordat de kist in het crematorium arriveert. Mochten er nog sieraden vergeten zijn, dan kunt u die kort voor de crematie wegnemen. Onze medewerkers mogen hiermee niet belast worden en kunnen daarvoor ook niet aansprakelijk gesteld worden. Het is niet toegestaan maar ook niet mogelijk om na de crematie restanten van edelmetalen of chirurgisch staal te retourneren.

Indien gewenst wordt het aanwezige kruis op de kist geretourneerd. Gelieve dit tijdig en duidelijk kenbaar te maken.

Voorkeur voor kistbeslag gaat uit naar hout. Als een ander kistbeslag wordt gebruikt dan wordt dit verwijderd door het crematorium.

Let wel, kistbeslag dat alleen via de binnenkant van de kist kan worden verwijderd dient door de uitvaartleider/ verzorger zelf te worden verwijderd. Medewerkers van het crematorium openen in principe geen kisten.

15. Crematie zonder kist

De mogelijkheid bestaat een overledene op een zogenaamde plank met een opstaande rand van minimaal dertig centimeter te cremieren. De overledene dient zich te bevinden in een omhulsel dat is afgestemd op verbranding.

16. Tijdstip feitelijke crematie

De feitelijke crematie vindt altijd plaats op de dag van de plechtigheid in het crematorium.

17. Inbreng oven

Indien nabestaanden het wensen is er de mogelijkheid om bij de oven afscheid te nemen en eventueel de kist zelf de oven in te brengen. Hierbij kunnen maximaal 10 personen bij aanwezig te zijn. Hiervoor wordt 15 minuten extra tijd in rekening gebracht indien dit niet binnen de gereserveerde tijd valt.

18. Pacemakers / gips / kunstledematen

Een pacemaker en/of gipsomhulsels en/of kunstledematen dienen voor de crematie verwijderd te zijn.

19. Sierraden en brillen

Sierraden en brillen dienen te zijn verwijderd voor de crematie. Indien na de plechtigheid toch nog sieraden en/of brillen verwijderd moeten worden dan dient de uitvaartleider/verzorger hiervoor zorg te dragen. Medewerkers van het crematorium mogen hiermee niet worden belast en kunnen ook niet aansprakelijk worden gesteld.

20. Met radionucliden behandelde personen

Als de overledene is behandeld met radionucliden dan dient u dit bij de opdracht tot crematie aan ons door te geven. Ter bescherming van onze medewerkers kunnen dan afdoende maatregelen worden getroffen.

Het betreft de jodium therapie I – 131 voor met name schildklierandoeningen en de jodium therapie I – 125 voor met name prostaataandoeningen. Heeft de overledene in de twee jaar voorafgaande aan het overlijden een behandeling met een van de beide therapieën ondergaan dan moet dit aan ons worden doorgegeven. Ingeval van jodium therapie I – 125 (binnen twee jaar voor het overlijden) dient het implantaat te zijn verwijderd door het ziekenhuis waar de behandeling heeft plaatsgevonden.

21. Voorwerpen op de kist na de plechtigheid

Achtergebleven voorwerpen die na de plechtigheid op de kist zijn blijven liggen worden zo spoedig mogelijk aan de uitvaartleider/ verzorger overhandigd. Slechts in een uitzonderlijk geval, naar het oordeel van de medewerker van het crematorium, kan een enkele bloem of tekening mee worden ingevoerd. Iepenhof aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor vermissing en/of beschadiging van voorwerpen die op de kist zijn achtergebleven.

22. Voorwerpen in de kist na de plechtigheid

De Laatste Eer is nimmer aansprakelijk voor de voorwerpen die in de kist zijn achtergebleven. Voorts is de kans aanwezig dat bepaalde voorwerpen de oven zouden kunnen beschadigen. Hiervoor is de uitvaartondernemer aansprakelijk.

PROTOCOL PLECHTIGHEID

1. Aankomst rouwstoet

In verband met noodzakelijke werkzaamheden zoals het plaatsen van de kist, het opstellen en rangschikken van de bloemen en het doornemen van de plechtigheid, dient de rouwstoet uiterlijk vijftien minuten voor de geplande aanvangstijd aanwezig te zijn. De familie wordt door een medewerker ontvangen en hij/zij controleert tevens de formulieren en neemt actie als zaken niet in orde zijn. Met deze medewerker kunnen zaken die betrekking hebben op de plechtigheid worden doorgenomen. Het verdient aanbeveling dat de uitvaartleider/ verzorger en ook de familie plm. 15 minuten voor de geplande aanvangstijd aanwezig zijn. Komt een rouwstoet te laat op een dag waarop meer plechtigheden plaatsvinden, dan zijn wij genoodzaakt de beschikbare tijd aan te passen. Verwachten wij echter dat de plechtigheid na die van u daardoor aanzienlijke vertraging oploopt, dan kan worden besloten om die plechtigheid voor te laten gaan. De opdrachtgever van de crematie is altijd aansprakelijk voor eventuele extra kosten als gevolg van vertraging (ook in geval van overmacht).

Vijftien minuten, of zoveel eerder als mogelijk (dit ter beoordeling van de aulamedewerker/ster) voor aanvangstijd van de rouwplechtigheid kan er gebruik gemaakt worden door de nabestaanden en/of uitvaartverzorger van de aula, familiekamer en ontvangstruimte.

2. Consumpties familiekamer

In de familiekamers van de ontvangstruimten bestaat de mogelijkheid om, door middel van zelfbediening, consumpties te gebruiken. Het verbruik wordt in rekening gebracht.

3. Afscheid nemen in de aula

Nabestaanden en belangstellenden (dit ter beoordeling van de opdrachtgever) kunnen ongeveer 15 minuten of zoveel eerder als mogelijk (dit ter beoordeling van de aulamedewerker/ster) voor de plechtigheid in de aula van het crematorium afscheid nemen van de overledene.

4. Ceremonieel afscheid nemen

Kort na de rouwplechtigheid voor een crematie kan in overleg met de opdrachtgever ervoor worden gekozen om de kist ceremonieel naar de inbrengruimte te brengen. Óf de kist blijft staan en wordt naderhand naar de inbrengruimte gebracht voor de crematie.

5. Muziek(studio), opnamemogelijkheden en live muziek

Muziek is zeer persoonlijk. De invulling hiervan tijdens een plechtigheid kan geheel volgens persoonlijke wensen worden verzorgd. Ook de door nabestaanden aangeleverde eigen, niet zelf gebrande, muziek kan weergegeven worden. Controleer bovendien of in de aangeleverde Cd-hoesjes of -doosjes ook de (juiste) Cd zit. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van het niet tijdig of verkeerd aanleveren van (eigen) muziek.

Gebrande Cd's kunnen stringen geven en deze dienen dan ook uiterlijk 48-uur voor aanvang van de plechtigheid (indien een plechtigheid op maandag plaatsvindt dan uiterlijk vrijdag vóór 12.00 uur) te worden afgegeven zodat de Cd's kunnen worden getest. Indien een Cd niet kan worden afgespeeld dan wordt de opdrachtgever dan wel de uitvaartondernemer telefonisch geïnformeerd.

Wensen t.a.v. de muziek dienen ten minste 24 uur vóór aanvang van de plechtigheid bij Iepenhof aanwezig te zijn; voor een plechtigheid op maandag: uiterlijk vrijdag vóór 12.00 uur. De muziek mag uitsluitend aan de beheerder dan wel assistent-beheerder worden afgegeven tussen 8.30 – 15.00 uur. Reden hiervoor: de muziek kan dan worden opgenomen in het computerbestand van Iepenhof. Onregelmatigheden kunnen dan nog tijdig worden opgelost.

Iepenhof neemt geen LP's en cassettebandjes in ontvangst t.b.v. afspelen van eigen muziek.

Het is tevens mogelijk live muziek ten gehore te (laten) brengen. De grote aula beschikt over een vleugel en een orgel. Indien nodig kan Iepenhof een organist/pianist arrangeren. Alle plechtigheden worden in beeld en geluid - op Cd en Dvd - opgenomen. De Dvd opname is vanuit één vaste opnamepositie! Tot één maand na de plechtigheid wordt van elke dienst een geluids- en beeldopname bewaard en kunnen nabestaanden een Cd of DVD (na)bestellen.

6. Rituele handelingen / geuroffers

Het uitvoeren van rituele handelingen of het gebruik van geuroffers voor, tijdens of na de crematie- of begrafenisplechtigheid, welke storend kunnen werken op de plechtigheden en/of installaties, worden alleen toegestaan indien het de laatste dienst is van de dag en na overleg met de beheerder van het crematorium. Andere wensen uitsluitend na overleg.

7. Gebruik kaarsen in de aula

Alleen kaarsen die door De Laatste Eer worden verstrekt mogen worden gebruikt.

8. Condoleanceruimte

Na afloop van de plechtigheid begeleiden wij de aanwezigen naar de condoleanceruimte. Hier bestaat de mogelijkheid om nabestaanden te condoleren en consumpties te gebruiken. In deze ruimte is een uitgiftebuffet waarbij voor optimale dienstverlening een medewerker van het crematorium aanwezig is. De Laatste Eer behoudt zich het recht voor om tijdens het gebruik van de condoleanceruimte de tafels af te ruimen.

9. Rookbeleid

In navolging van wettelijke bepalingen geldt voor zowel publieke als niet-publieke ruimtes een rookverbod.

10. Catering/Restauratie

Iepenhof beschikt over een volledig ingerichte moderne keuken en biedt de mogelijkheid van koffie / thee met cake, koekjes, bonbons, broodjes met soep, alcoholische drankjes, kleine warme en koude hapjes, compleet verzorgde koffietafels of een warm en koud buffet. Het gebruik van eigen consumpties in de familiekamers, ontvangstruimten en aula is niet toegestaan. De mogelijkheden voor de soorten consumpties die door De Laatste Eer worden aangeboden zijn divers.

Afspraken dienen de dag voorafgaande aan de plechtigheid vóór 10.00 uur gemaakt te zijn. Voor een plechtigheid op maandag: uiterlijk vrijdag vóór 10.00 uur.

Afbestellen van consumpties

Al bestelde consumpties kunnen tot uiterlijk 09.00 uur op de werkdag voor de dag van de plechtigheid worden afbesteld. Daarna worden de bestelde consumpties in rekening gebracht.

11. Ovenruimte

Het gebeurt steeds vaker dat nabestaanden de overledene willen begeleiden naar de ovenruimte. Om organisatorische redenen is dit alleen mogelijk na voorafgaand overleg en 24 uur voorafgaand aan de crematieplechtigheid. De aanwezigheid van maximaal 10 personen is hierbij toegestaan. Het tijdstip van invoer van de lijkst in de crematieoven wordt uitsluitend bepaald door De Laatste Eer.

12. Bloemstukken, kaarten en linten

Na de plechtigheid worden kaarten en linten van de bloemstukken verwijderd en aan de uitvaartleider/ verzorger meegegeven. Uiteraard bepalen de nabestaanden wat er met de bloemstukken moet gebeuren. Dit dient te worden aangegeven op het opdrachtformulier. Er zijn diverse mogelijkheden en bestemmingen:

1. mee naar huis;
2. neerleggen in de bloementuin van het crematorium;
3. retour via de uitvaartverzorger naar een door de familie aangegeven plaats;
4. neerleggen bij het "Indië-monument" in Delft.

13. Asbestemming

Na de crematie is het wettelijk verplicht de as 30 dagen in het crematorium te bewaren. Twee weken na de crematie ontvangt de opdrachtgever informatie over de mogelijkheden met betrekking tot de asbestemming, zodat de nabestaanden een weloverwogen keuze kunnen maken. Op het bijgevoegde antwoordformulier kunnen de wensen kenbaar worden gemaakt. Als nabestaanden uitgebreid willen worden geïnformeerd, kan daarvoor een afspraak worden gemaakt.

14. Asbehandeling (voor derden)

Bij asbehandeling zoals het vullen van (sier)urnen en sieraden of het plaatsen van een sierurn in het columbarium, welke niet bij De Laatste Eer zijn gekocht, wordt door De Laatste Eer een vastgesteld bedrag in rekening gebracht.

De Laatste Eer is niet verantwoordelijk voor vermissing, beschadiging van een te vullen sierurn, sieraad of een ander kleinood welke niet gekocht is bij De Laatste Eer.

OVERIGE MOGELIJKHEDEN EN FACILITEITEN.

1. Algemeen

De Laatste Eer is niet aansprakelijk voor de toonbaarheid, uiterlijke conditie van de overledene.

De uitvaartondernemer dient zelf controle uit te oefenen en actie te ondernemen. Bij ernstige geuroverlast behoudt De Laatste Eer zich het recht voor de overledene uit de opbaarkamer te verwijderen en over te brengen naar de koelcel. Tijdens het rouwbezoek is het uit piëteit niet toegestaan een overledene te brengen of te halen uit de opbaarkamer.

2. Condoleancebijeenkomst/familiebezoek

De mogelijkheid bestaat om een condoleancebijeenkomst te reserveren voorafgaande aan de crematie- of begrafenisplechtigheid.

Bezoektijden op werkdagen en zaterdag: 18.30 – 19.15 uur en 20.00 – 20.45 uur.

Bezoektijden op zondag en feestdagen : 14.00 – 14.45 uur en 15.30 – 16.15 uur.

Bij de planning van De Laatste Eer kan een condoleancebijeenkomst of familiebezoek worden gereserveerd. Bij een condoleance-bijeenkomst of familiebezoek is altijd een medewerker van De Laatste Eer aanwezig. Er dient altijd een uitvaartleider/ verzorger aanwezig te zijn om eventuele vragen van de nabestaanden en/of belangstellenden te beantwoorden en/of de nabestaanden bij te staan.

3. Aflegkamer

Iepenhof beschikt over een aflegkamer. Ten behoeve van rituele bewassing kan gebruik worden gemaakt van de speciaal daartoe ingerichte bewassingsruimte bij De Laatste Eer, Juniusstraat in Delft. Dit dient te worden aangevraagd bij De Laatste Eer.

Het is niet toegestaan de kist te verplaatsen van of naar de aflegkamer en/of opbaarkamer tijdens het rouwbezoek (18.30 – 20.45 uur en op zon- en feestdagen 14.00 – 16.15 uur).

Na gebruik van de aflegkamer dient de aflegkamer grondig schoongemaakt te worden. Indien de ruimte na gebruik niet grondig is schoongemaakt, zal De Laatste Eer hiervoor kosten in rekening brengen.

4. Opbaarkamers en 24-uurs kamer

Iepenhof beschikt over vier goed geoutilleerde opbaarkamers.

In verband met geluidsoverlast is het niet toegestaan muziek ten gehore te laten brengen in de opbaarkamers. Indien wel de wens aanwezig voor speciale afscheidsrituelen zoals zanggroepen etc. dan kan daartoe - vooraf - overleg worden gepleegd met De Laatste Eer.

Indien geopteerd wordt voor een 24-uurs toegang dan kan daartoe gebruik worden gemaakt van de 24-uurs kamer "Hestia" bij De Laatste Eer, Juniusstraat in Delft. De "Hestia" kamer is voorzien van voldoende zitgelegenheid. Voorts zijn aanwezig een kitchenette en toilet. De kitchenette is voorzien van een koffiezetapparaat en de koelkast bevat diverse frisdranken. Naar wens kan voor catering worden gezorgd zoals bijv. snacks.

De opbaarkamers mogen niet worden gebruikt voor andere doeleinden dan voor het opbaren van overledenen.

5. Toegang tot Iepenhof

Opdrachtgever tot opbaring van een overledene

Alleen toegang volgens de afgesproken tijdstippen in overleg met de planning van De Laatste Eer en de uitvaartleider/verzorger.

Uitvaartondernemer c.q. verzorger

Alleen toegang na overleg met de planning De Laatste Eer.

Bloemist

Bloemisten dienen de bloemen af te leveren aan de “achterzijde” - ingang Hoflaan oostzijde - van het gebouw. Aldaar is een zgn. bloemenhok waar zij de bloemen kunnen achterlaten. Zodra het rouwbezoek of condoleancebezoek is begonnen is het bloemenhok afgesloten en kunnen de bloemisten de bloemstukken aan de voorzijde – ingang Hoflaan noordzijde - en tevens bezoekersingang – van Iepenhof afgeven.

In verband met respect voor de bezoekers gedurende rouwbezoek en/of condoleancebezoek is het niet toegestaan de deuren van de ontvangstruimtes naar de aula, technische ruimten en aflegruimte open te houden.

Het is niet toegestaan de kist te verplaatsen van of naar de aflegkamer en/of opbaarkamer tijdens het rouwbezoek. Er dient altijd rekening gehouden te worden met de bezoekers van het rouwcentrum die nooit geconfronteerd mogen worden met een onbekende overledene of lijkst.

In verband met de brandveiligheid is het niet toegestaan brandende kaarsen, anders dan de speciale kaarsen van Iepenhof, te gebruiken in de opbaarkamers.

FINANCIËLE ZAKEN.

1. Tarieven

Voor aanvang van een kalenderjaar ontvangen de ondernemers een tarievenlijst. Indien geen gebruik gemaakt wordt van de geboden faciliteiten blijft het reguliere tarief ongewijzigd van kracht.

Tarieven voor asbestemmingen worden aan de nabestaanden kenbaar gemaakt op het antwoordformulier van het informatiepakket. Op alle opdrachten c.q. overeenkomsten gesloten met De Laatste Eer zijn de algemene - en aanvullende leveringsvoorwaarden en het Huishoudelijk Reglement van toepassing, gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel.

2. Betaling

Enige tijd na de plechtigheid ontvangt de uitvaartondernemer c.q. de opdrachtgever de factuur. Deze dient binnen veertien dagen na ontvangst te zijn voldaan.

3. Schade

Voor schade aan het gebouw of terrein of zich in het gebouw bevindende zaken, veroorzaakt door een ondernemer, derden die onder verantwoording van een ondernemer aanwezig zijn of opdrachtgever, wordt de ondernemer dan wel opdrachtgever aansprakelijk gesteld en op diens kosten de schade hersteld of zaken vernieuwd.

DIVERSEN

1. Rolstoel

In het crematorium is een rolstoel aanwezig. Wenst de familie hiervan gebruik te maken, geef dit dan tijdig door.

2. Chauffeurskamer

Voor de chauffeurs is er een chauffeursruimte waar koffie en thee ter beschikking staan.

3. Routing en parkeren

Staties en rouwvervoer houden halt aan de kopse kant – ingang Hoflaan oostzijde - dichtbij de familie-ingang. Aansluitend kunnen de volgwagens hun route vervolgen naar ingang Hoflaan noordzijde dan aldaar worden geparkeerd in afwachting van de familie.

4. Parkeren

Op de Hoflaan is voldoende parkeerruimte voorhanden. Naast de toegangsbrug tot crematorium Iepenhof zijn invalidenparkeerplaatsen aanwezig. Voor fietsen is een fietsenrek bij de bezoekersingang van het crematorium. In totaal zijn er 91 reguliere parkeerplaatsen beschikbaar aan de Hoflaan noordzijde én oostzijde.

5. Bezoekers gebouwen terreinen

Gezien het karakter van het crematorium en de omliggende terreinen dienen personen die daar als bezoeker of uit andere hoofde aanwezig zijn zich waardig te gedragen en elke vorm van (geluids)overlast te vermijden. Voorts dient men zich te houden aan het bepaalde in de beheersverordening van Algemene Begraafplaats Iepenhof.

6. Huisdieren

Het is niet toegestaan, honden of andere (huis-)dieren mee te (laten) nemen naar Iepenhof. In overleg kan hiervan worden afgeweken.

7. Openingstijden planning, crematorium en herdenkingsruimte.

De planning van De Laatste Eer is bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08.30 uur tot 22.00 uur via telefoonnummer 015 – 251 11 90. Het crematorium is alleen na afspraak geopend in principe maandag t/m vrijdag van 09.00 uur tot 16.00 uur.

Voor rouw-, condoleancebezoek en crematies of begrafenissen in de avonden of op zaterdagen en feestdagen gelden, na akkoord, afwijkende tijdstippen.

Tot slot

De Laatste Eer zal zich ten zeerste inspannen om nabestaanden en uitvaartleiders/verzorgers te ondersteunen bij een passend en waardig afscheid, maar behoudt zich het recht voor om in voorkomend geval het plaatsen van kisten/overledenen in aula en publieke ruimten te weigeren.

Ook bij ongeoorloofd gedrag behoudt De Laatste Eer zich het recht voor uitvaartondernemers en ook bezoekers de toegang tot haar rouwcentra te ontzeggen.

De algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel op 21 september 2010 gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland, onder dossiernummer 30277580 en de aanvullende voorwaarden te Delft onder dossiernummer 272320855.

Bijlagen:

Plattegrond Begrafenis-, crematie- en opbaarcentrum Iepenhof

Ingang Hoflaan noordzijde - belangstellenden

