

**TROS Radar**  
t.a.v. de redactie

*per e-mail verzonden*

Plaats en datum: Nijmegen, maandag 15 september 2014  
Onderwerp: reactie op de bij u gemelde ontevredenheid

Geachte redactie,

Wij hebben geconstateerd dat er op het internetforum van TROS Radar ophef is ontstaan over de dienstverlening van Thanatos Uitvaartdiensten. Wij hebben tevens begrepen dat uw programma in de uitzending van vanavond aandacht wil besteden aan deze thematiek. Met dit schrijven reageren wij op de bij u gemelde ontevredenheid.

### **Uitvaartwensen**

Als iemand plotseling overlijdt, dan is het voor de nabestaanden niet altijd eenvoudig om te bepalen welke uitvaartwensen de overleden dierbare had. Of er een begrafenis of een crematie plaats dient te vinden is in veel gevallen wel helder. Maar dient de overledene thuis of in het rouwcentrum opgebaard te worden? Wie mogen er komen? Welke muziek kan er gedraaid worden? Wat gebeurt er met de hond of de kat? Is er een handgeschreven codicil of een testament? Is er geopteerd voor orgaandonatie?

### **Recent onderzoek**

Uit onderzoek blijkt **dat maar 30% van de mensen de uitvaartwensen heeft vastgelegd** (bron: NU.nl<sup>1</sup>). En als de wensen wél vastgelegd zijn, dan is dit vaak veel te beperkt gebeurd. De nabestaanden zullen in zo'n geval dikwijls moeten gissen naar de uitvaartwensen van de overledene, wat leidt tot extra spanning op een moeilijk moment.

### **Over Thanatos**

Thanatos Uitvaartdiensten is een **initiatief dat pas twee maanden geleden is gelanceerd**, onder meer om consumenten te helpen met het in een (onderhandse) akte vastleggen van de persoonlijke uitvaartwensen. De dienstverlening van Thanatos is dan ook aan te merken als voor velen zeer nuttig. Thanatos neemt in beginsel telefonisch contact op met consumenten, in de meeste gevallen verzekeringscliënten. In een zeer persoonlijk en vertrouwelijk **telefoongesprek van gemiddeld een halfuur**, worden de wensen vastgelegd door een uitvaartspecialist. De cliënt ontvangt daarna een Thanatos Uitvaartakte via de post. De doorgegeven uitvaartwensen worden bovendien zorgvuldig bewaard door Thanatos. Deze wensen kunnen in de loop van het leven kosteloos gewijzigd worden. Bij de overlijdensmelding worden de nabestaanden zekerheidshalve geattendeerd op het bestaan van en de inhoud van de Thanatos Uitvaartakte. Thanatos zorgt er bovendien voor dat er te zijner tijd **10% korting** wordt gegeven op de uitvaart. Hierdoor wordt de uitvaart goedkoper of is het voor de nabestaanden mogelijk om meer waardevolle elementen toe te voegen aan de uitvaart.

---

<sup>1</sup> [www.nu.nl/lifestyle/3867737/derde-nederlanders-heeft-specifieke-uitvaartwensen-vastgelegd.html](http://www.nu.nl/lifestyle/3867737/derde-nederlanders-heeft-specifieke-uitvaartwensen-vastgelegd.html)

## Ontevredenheid

Vooropgesteld, iedere ontevreden cliënt is er voor ons één teveel. Wij constateren dat enkele tientallen cliënten zich bij ons hebben gemeld met vragen of onvrede. Hiervan heeft een deel tevens een bericht op uw internetforum geplaatst. Wij hebben de gemelde ontevredenheid grondig geanalyseerd. Daarnaast wordt door ons aan de betreffende cliënten extra aandacht besteed. Thanatos schrapte een verzonden nota in de meeste gevallen op het eerste verzoek van een cliënt. Veel berichten op uw forum zijn overigens geplaatst door mensen die volstrekt niet aan te merken zijn als cliënt van Thanatos. Er worden, met name door deze laatste categorie mensen, verkeerde aannames gedaan.

## Ter verduidelijking

- Sommige mensen nemen aan dat Thanatos enkel voor eigen gewin gaat. Dit is pertinent niet het geval. Thanatos is juist gecreëerd om consumenten te helpen bij het vastleggen van de uitvaartwensen en ervoor te zorgen dat deze wensen te zijner tijd ook gerealiseerd kunnen worden.
- Veel mensen zijn in de veronderstelling dat Thanatos een initiatief is van één of meerdere uitvaartverzekeraars. Het is echter een op zichzelf staand concept, niet gelieerd aan welke verzekeraar dan ook. Telefonisch is steeds helder benoemd dat enkel de organisatorische aspecten van de uitvaart aan bod zouden komen.
- Sommige mensen stellen de vraag waarom er kosten verbonden zijn aan onze dienstverlening. Deze kosten hangen allereerst samen met het persoonlijke, intensieve interview door een specialist. Voorts zijn de kosten gerelateerd aan de andere dienstverleningscomponenten, verbonden aan de Thanatos uitvaartakte: de korting op de uitvaart, het kosteloos mogen wijzigen van de wensen, etc.
- Sommige mensen geven aan dat de aard en reikwijdte van onze dienstverlening en/of het feit dat er kosten aan de orde zijn onvoldoende helder is geworden in het initiële telefoongesprek. Wij betreuren het dat deze boodschap niet altijd goed overgekomen is. Verder zullen wij in het vervolg altijd controlevragen stellen.
- Enkele mensen vergelijken de werkzaamheden van Thanatos ten onrechte met zelf in te vullen (online) wensenformulieren van uitvaartverzekeraars. Een persoonlijk gesprek met een specialist is echter een andersoortige, uitgebreidere dienst.
- Sommige mensen geven aan dat onze telefonische bereikbaarheid te wensen overlaat. Dit heeft onze aandacht. E-mails beantwoorden wij binnen twee dagen.

## Doorgevoerde verbeteringen

Thanatos wil haar dienstverlening altijd verbeteren, zeker als hiertoe aanleiding bestaat. Wij zien in dat ons initiatief, dat twee maanden geleden is gelanceerd, waarschijnlijk nog te onduidelijk is geweest. Inmiddels heeft Thanatos aan een willekeurige groep cliënten gevraagd hoe haar dienstverlening verbeterd kan worden. Op grond van de verkregen feedback is twee weken geleden de kostenstructuur aangepast en de dienstverlening verbreed. Mensen kunnen nu voor €2,50 per maand lid worden. Dit lidmaatschap geeft recht op 10% korting op de uitvaart en 25% korting op financieel en juridisch advies. De kosten van de akte bedragen eenmalig €31,25. Wij benaderen momenteel alle bestaande cliënten om hen de mogelijkheid te geven (alsnog) gebruik te maken van het genoemde lidmaatschap. Deze werkzaamheden verwachten wij binnen vier weken af te ronden.

N.B. Ook hebben wij inmiddels de mogelijkheid gecreëerd om via [www.thanatos.nl](http://www.thanatos.nl) zelfstandig gratis de uitvaartwensen vast te leggen. Deze mensen ontvangen een 'Thanatos Basis Uitvaartakte'. Enkel met het lidmaatschap geniet iemand alle voordelen.

## Provisieverbod

Leden van Thanatos krijgen 25% korting op financieel en juridisch advies. Door het wettelijk provisieverbod dat in 2013 in werking is getreden passen mensen **uitvaartverzekeringen en overlijdensrisicoverzekeringen** minder snel aan, omdat de advies- en bemiddelingskosten nu separaat betaald moeten worden. Dit terwijl veel mensen **onderverzekerd** zijn geraakt door de stijging van de kosten van begrafenissen en crematies in ons land en veel mensen bovendien **fors kunnen besparen**. Met de korting verlaagt Thanatos de drempel om een financieel adviseur in te schakelen.

## Uw uitzending van vandaag

Het staat TROS Radar uiteraard vrij om hedenavond een item over Thanatos uit te zenden. Wij zien zelf evenwel geen reden om in dit stadium acte de présence te geven in de studio, te meer daar wij onze werkwijze reeds enkele weken geleden hebben omgevormd. Ons standpunt is helder verwoord in deze brief. Wij vragen u dan ook om relevante passages en standpunten uit deze brief te tonen in uw uitzending, waaronder:

- het feit dat ons initiatief Thanatos **pas twee maanden** bestaat, dat het reeds aangepast is en dat het nog doorlopend verbeterd wordt;
- het feit dat het slechts om **enkele tientallen ontevreden cliënten** gaat die zeer zeker op extra aandacht van onze medewerkers kunnen rekenen;
- het feit **dat onze dienstverlening breder is** dan enkel het opmaken van een onderhandse akte (wensen bewaren, kosteloos wijzigen wensen, kortingen, etc.);
- het feit dat de initiële vergoedingsvorm, op basis van de feedback van consumenten, **is gewijzigd in een lidmaatschapsstructuur**;
- het feit dat alle bestaande cliënten van Thanatos proactief door ons worden **benaderd voor aanpassing van de gemaakte afspraken** (vrije keuze cliënt).

Wij vragen u voorts om deze brief integraal online te zetten op uw website.

Wij vertrouwen op uw journalistieke vaardigheden welke recht doen aan de complete waarheid en danken u voor uw inspanningen.

In de verwachting u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd, verblijven wij.

Hoogachtend,



**Thanatos Uitvaarddiensten**  
de directie

*info@thanatos.nl*  
*www.thanatos.nl*

**P.S. De twee cliënten van wie de naam zichtbaar is in de aankondiging van uw programma, te weten Patrick D. uit Etten-Leur en Ineke van R. uit Heusden, hebben op basis van hun onvrede niet hoeven te betalen voor onze dienstverlening. Wij betreuren het dat zij ontevreden zijn geraakt. Deze en andere zaken hebben onze volle aandacht.**