

Bijlage B

Gewijzigd n.a.v. NvI 2

Programma van Eisen

Uitvaartdiensten

1. Eisen meldpunt en overleggen

Eis nr.	Beschrijving
1.1	Opdrachtnemer dient te beschikken over één landelijk meldpunt voor het in gang zetten van een gehele uitvaart t.b.v. Opdrachtgever.
1.2	Opdrachtnemer dient middels bedoeld meldpunt 24 uur, 7 dagen in de week, voor het COA beschikbaar te zijn.
1.3	Communicatie dient te allen tijde in de Nederlandse taal plaats te vinden. Daar waar dat niet mogelijk is, (bijvoorbeeld bij gesprekken met bewoners) wordt via Opdrachtgever een tolkdienst ingezet.
1.4	Gesprekken aangaande de invulling van de dienstverlening vinden in basis telefonisch of via beeldbellen plaats. Indien Opdrachtgever wenst dat het gesprek fysiek plaatsvindt, dient binnen 12 uur na de melding een Uitvaartleider in persoon ter plaatse te zijn voor een gesprek met een medewerker van Opdrachtgever en/of de nabestaanden en/of een vertegenwoordiger van de gemeenschap.
1.5	Elke melding dient per omgaande per mail bevestigd te worden naar de melder.
1.6	Opdrachtnemer beschikt naast het meldpunt voor het melden van een overlijden ook over een landelijk (telefonisch) meldpunt, dat op werkdagen alle vragen en klachten vanuit Opdrachtgever betreffende de dienstverlening en administratieve onderwerpen in behandeling kan nemen.
1.7	Beantwoording van meldingen dient binnen twee uur plaats te vinden.
1.8	Het landelijk meldpunt dient voor Opdrachtgever over een digitaal naslagwerk te beschikken, waaruit algemene vragen kunnen worden beantwoord op het gebied van uitvaarten met de vele culturele verschillen, crematie en repatriëring.
1.9	Er is per kwartaal structureel overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met vooraf benoemde contactpersonen. Beide partijen wijzen een contactpersoon aan die de contacten over de uitvoering van de Raamovereenkomst onderhoudt en de dienstverlening evalueert.
1.10	De contractpersoon van Opdrachtnemer dient op alle reguliere werkdagen tijdens kantooruren vanaf 08.00 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn.
1.11	Klachten vanuit Opdrachtgever worden vermeld in de kwartaalrapportage

2. algemene eisen

Eis nr.	Beschrijving
2.1	Alle voor het COA beschikbare personeelsleden van Opdrachtnemer dienen kennis te hebben genomen van de huisregels van het COA en dienen hiernaar te handelen (zie bijlage I).
2.2	Alle medewerkers die door Opdrachtnemer worden in gezet beschikken over de voor hun taak noodzakelijke afgeronde opleiding, scholing en instructie.
2.3	Opdrachtnemer moet per ingezet personeelslid bij Opdrachtgever een VOG overleggen indien gevraagd.
2.4	Opdrachtnemer dient voor aanvang en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te voldoen aan alle voor de branche geldende wet- en regelgeving en zich te houden aan de specifieke regelgeving van de betreffende begraafplaats waar voor Opdrachtgever een uitvaart wordt georganiseerd.
2.5	Opdrachtnemer dient bij elke uitvaart te voorzien in een uitvaartverzorgster die ingeschreven staat in het Register Uitvaartverzorgers en het keurmerk uitvaartzorg voert.
2.6	De uitvaartverzorgster dient het vakdiploma Nationaal Vak examen Uitvaartzorg (NaVU) te hebben behaald én moet kunnen aantonen dat er voldoende ervaring is opgedaan in de doelgroep van Opdrachtgever en nascholing wordt gevolgd.

2.7	Opdrachtnemer mag geen publiciteit aan de Raamovereenkomst geven, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
2.8	Indien de diplomatieke vertegenwoordiging vragen heeft over een overleden persoon, zijnde een bewoner vanuit AZC, ziekenhuis of hospice, dan moet deze rechtstreeks contact opnemen met Opdrachtgever via: telefoonnummer 088-7157000 of via info@coa.nl . Mochten ambassades toch bij Opdrachtnemer met vragen terechtkomen, dan zal Opdrachtnemer altijd doorverwijzen naar Opdrachtgever.
2.9	Bij een uitvaart vanuit Opdrachtgever aangevraagd, gaat men in basis in alle gevallen uit van de standaard begraven. Crematie, Islamitische of andere soorten van uitvaarten of repatriëring vindt alleen plaats op verzoek van de nabestaanden en kan niet eerder worden ingezet dan dat er vanuit Opdrachtgever schriftelijk opdracht toe is verleend.
2.10	Informatie die in het kader van de Raamovereenkomst beschikbaar komt bij Opdrachtnemer en waarvan hij de vertrouwelijkheid kent of behoort te kennen, mag niet aan derden ter beschikking worden gesteld, met uitzondering van de personen die namens Opdrachtnemer bevoegd zijn tot het uitvoeren van de Raamovereenkomst.
2.11	Opdrachtnemer dient in staat te zijn om op verzoek van Opdrachtgever de uitvaartdienst live te streamen of de uitvaart vast te leggen op een beeldrager.
2.12	Opdrachtgever heeft te maken met verschillende religies en bijbehorende rituelen. Opdrachtnemer zal de uitvaarten van deze religies met hun afzonderlijke stromingen en culturen in de volle breedte verzorgen (zowel materieel als immaterieel) en houdt daarbij rekening met die verschillen, door een passende uitvaartleider in te zetten bij de desbetreffende groep nabestaanden.
2.13	Offerteaanvragen vanuit Opdrachtgever voor diensten/producten bovenop het basispakket dienen uiterlijk binnen 1 werkdag aangeleverd te worden bij Aanvrager.
2.14	Opdrachtnemer heeft geen officiële rol bij orgaandonatie, wel faciliteert Opdrachtnemer hiervoor bij een aanvraag een ruimte en verzorgt de begeleiding (tegen extra betaling). De hierbij horende kosten zijn voor de ontvangende partij van de organen en/of weefsels en niet voor het COA.
2.15	Opdrachtnemer dient drie personen toe te staan bij het bijwonen en/of het uitvoeren van een rituele bewassing naast het eigen personeel. Een eventuele tolk maakt onderdeel uit van de drie personen.

3. Eisen management rapportage

Eis nr.	Beschrijving
3.1	In de doorlopende operationele kwartaalrapportage moeten minimaal de volgende onderwerpen per afgeronde uitvaart aan de orde komen: 1. Volgnummer 2. Bestelorder (BO) van het COA, dit is uniek per locatie voor de gehele contractperiode 3. Overlijdens- en geboortedatum 4. Soort uitvaart: begraven, cremen of repatriëring 5. COA-locatie en de contactpersoon van de COA-locatie 6. Gedetailleerde uitsplitsing naar de diverse bedragen, zoals: • Vast bedrag van de uitvaart (volgens uw inschrijving) • Bedrag dat de familie heeft besteed • Bedrag dat het COA naast de vaste kosten heeft gemaakt

	• Begraafplaatskosten (Grafrechten voor minimaal 10 jaar) 7. Algehele opmerkingen. 8. Naam begraafplaats met grafaanduiding. 9. Klachten en hun afhandeling
3.2	Tijdens de implementatiefase wordt in overleg met de contractmanager van Opdrachtgever vastgesteld wat daarnaast in de tactisch-strategische managementrapportage moet worden opgenomen. Daarbij wordt in ieder geval een bijdrage verwacht op het gebied van: • duurzaamheidsaspecten, • Social Return, • branche-/marktontwikkelingen, • klachtenafhandelingen, • lessons learned, • zaken welke betrekking hebben op specifieke uitvaarten, • alle andere relevante contract gerelateerde onderwerpen. Deze zullen zover dat mogelijk is o.b.v. een KPI (kernprestatie indicator) worden gemonitord.

4 Eisen aan basis begrafenis

Eis nr.	Beschrijving
4.1	Bij de standaard of basis begrafenis dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van een uitvaartcentrum inclusief een aantal (minimaal twee) bezoeken voor de nabestaanden.
4.2	Bij de basis begrafenis dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van tijdelijke bewaring van de overledene.
4.3	Bij de basis begrafenis dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van overbrengen naar een uitvaartcentrum van maximaal 50 <u>100</u> kilometer vanaf de plaats van overlijden.
4.4	Bij een basis begrafenis is gebruik van een uitvaartcentrum incl. een aantal (minimaal 2) bezoeken voor de nabestaanden inbegrepen.
4.5	Bij de basis begrafenis dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van verzorging van de overledene, waaronder de mogelijkheid voor een rituele bewassing, welke 1,5 uur kan duren. Deze rituele bewassing moet ook door de nabestaanden kunnen worden verzorgd.
4.6	Bij de basis begrafenis dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van een afscheidsdienst/ceremonie van minimaal 30 minuten.
4.7	Bij de basis begrafenis dient er, indien noodzakelijk, gebruik gemaakt te worden van een door Opdrachtgever beschikbaar gestelde tolk of een tolkdienst (per telefoon).
4.8	Bij de basis begrafenis dient er verzorging plaats te vinden door Opdrachtnemer van alle noodzakelijke documenten (inclusief internationale akte van overlijden).
4.9	Bij de basis begrafenis dient de begrafenis niet plaats te vinden op avonden en in weekenden. Toeslagen hiervoor worden door Opdrachtgever niet geaccepteerd. Afwijking hiervan kan enkel met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Locatie/locatiemanager. Tenzij anders uitdrukkelijk door de nabestaanden wordt geëist, waarmee de meerkosten voor deze extra inzet uitdrukkelijk voor de nabestaanden zijn.

4.10	Bij de basis begrafenis dient er gebruik gemaakt te worden van een algemeen graf.
4.11	Bij de basis begrafenis dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van vervoer in de vorm van per rouwauto/lijkwagen naar de begraafplaats indien niet naast een uitvaartcentrum gelegen.
4.12	Bij de basis begrafenis dient er gebruik gemaakt te worden van een standaard kist, zijnde een standaard ongelakte houten kist met houten handgrepen en voorzien van de benodigde bijbehorende (duurzame) inventaris. Of in plaats van een kist: andere vervangende middelen voor een begrafenis, zoals: plank, lijkwade, zak, of gelijksoortige middelen, waarbij duurzame middelen ingezet dienen te worden: lijkwaden van bijvoorbeeld hennep, linnen en wol of vilt.
4.13	Bij ieder graf waar Opdrachtgever de rechthebbende is, wordt een kleine grafaanduiding, waarop een verwijzing naar degene die is overleden.

5. Eisen basis crematie

Eis nr.	Beschrijving
5.1	Bij de standaard of basis crematie dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van een uitvaartcentrum inclusief een aantal (minimaal 2) bezoeken voor de nabestaanden.
5.2	Bij een basis crematie dient overbrengen naar een uitvaartcentrum (max. 50 100 km vanaf plaats van overlijden) inbegrepen te zijn.
5.3	Bij een basis crematie dient verzorging van de overledene waaronder de mogelijkheid voor een rituele bewassing van 1,5 uur inbegrepen te zijn. Deze rituele bewassing moet ook door de nabestaanden kunnen worden verzorgd.
5.4	Opdrachtgever verzorgt, indien noodzakelijk, een tolk via een tolkdienst (per telefoon) en begeleidt het gehele proces.
5.5	Opdrachtnemer verzorgt bij een basis crematie alle noodzakelijke documenten (inclusief internationale akte van overlijden).
5.6	Bij een basis crematie is gebruik van een uitvaartcentrum incl. een aantal (minimaal 2) bezoeken voor de nabestaanden inbegrepen.
5.7	Bij de basis crematie dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van tijdelijke bewaring van de overledene.
5.8	Bij een basis crematie is een afscheidsdienst/ceremonie (minimaal 30 minuten) <u>als optie</u> inbegrepen.
5.9	Bij een basis crematie dient gebruik te worden gemaakt van een standaard kist (standaard ongelakte houten kist met houten handgrepen) voorzien van de benodigde bijbehorende inventaris, of andere middelen zoals plank, lijkwade, zak, of gelijksoortige middelen, waarbij duurzame middelen ingezet dienen te worden: lijkwaden van bijvoorbeeld hennep, linnen en wol of vilt.
5.10	De basis crematie vindt niet plaats op avonden en in weekenden. Toeslagen hiervoor worden door Opdrachtgever niet geaccepteerd. Afwijking hiervan kan enkel met uitdrukkelijke toestemming van de betreffende locatiemanager. Tenzij anders uitdrukkelijk door nabestaanden wordt ge-eist, waarmee de meerkosten voor deze extra inzet voor de nabestaanden zijn.
5.11	Bij een basis crematie is het vervoer naar het crematorium, indien niet naast het uitvaartcentrum gelegen (per rouwauto/lijkwagen) inbegrepen.

5.12	As dient in principe te worden verstrooid, tenzij de nabestaanden andere wensen hebben. Een standaard urn behoort bij het aangeboden pakket. Bij een uitstrooiing op een bijzondere plek of as in een bijzondere urn zijn de kosten na overleg voor de nabestaanden.
------	--

6. Eisen repatriëring

Eis nr.	Beschrijving
6.1	Bij een repatriëring wordt door Opdrachtnemer voorzien in alle noodzakelijke benodigdheden, voorzieningen en documenten en wordt de dienstverlening uitgevoerd tot het moment van de overname in het mortuarium op de luchthaven Schiphol.
6.2	De verzorging van noodzakelijke documenten voor een repatriëring bevat minimaal: 1. Het medical statement van een GGD arts; 2. De vluchtroute. Deze moet worden aangegeven in de lijkenpas (inclusief internationale akte van overlijden).
6.3	Bij repatriëring dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van het overbrengen van het lichaam naar een uitvaartcentrum met een maximum van <u>50-100</u> kilometer vanaf plaats van overlijden.
6.4	Bij repatriëring dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van het Verzorgen van de overledene en een bewassing als bij een begrafenis, waaronder de mogelijkheid voor een rituele bewassing van 1,5 uur. Deze rituele bewassing moet ook door de nabestaanden kunnen worden verzorgd.
6.5	Bij de repatriëring kan indien nodig gebruik worden gemaakt van een tolk per telefoon, welke door Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.
6.6	Opdrachtnemer heeft contact met CMO Schiphol om te vragen wat er specifiek nodig is, voor de verschillende achtergronden van bewoners en heeft vervolgens contact met de betrokken Ambassade en/of het Consulaat voor de mogelijkheden en geeft dit door aan de betrokkenen.
6.7	Bij repatriëring dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van een uitvaartcentrum inclusief een aantal van minimaal 2 bezoeken voor de nabestaanden en een afscheidsdienst/ceremonie van minimaal 30 minuten.
6.8	Bij repatriëring dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van het tijdelijk bewaren van de overledene door Opdrachtnemer.
6.9	Bij repatriëring dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van een speciale kist of body bag in overleg met de nabestaanden.
6.10	Bij repatriëring dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van het Aanmelden en communicatie met het mortuarium op de luchthaven Schiphol en dient het vervoer te zijn geregeld tot in het mortuarium op de luchthaven Schiphol.
6.11	Bij repatriëring dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van het balsemen van het lichaam (Dit betreft geen rituele bewassing).
6.12	Alle overige kosten, inclusief vlucht vanuit het mortuarium naar land van herkomst en ontvangst ter plaatse, zijn voor de aanvrager van de repatriëring: de familie en/of nabestaanden van de overledene. En kunnen niet aan Opdrachtgever worden gefactureerd.
6.13	Repatriëring middels urn vraagt om een speciale procedure welke kan verschillen per land waar naar gerepatriëerd wordt. Zie beleid Rijksoverheid. Kosten voor urn repatriëring zijn voor de nabestaanden.

7. Eisen aan basis Islamitische uitvaart

Eis nr.	Beschrijving
7.1	Bij de basis uitvaart vanuit de Islamitische traditie dient er altijd gebruik gemaakt te kunnen worden van een contactpersoon bij Opdrachtnemer welke geheel is ingevoerd in de tradities en gebruiken van een dergelijke uitvaart. <u>De kosten hiervoor kan Opdrachtnemer declareren, mits deze persoon is ingezet.</u>
7.2	Bij de basis uitvaart vanuit de Islamitische traditie dient er altijd gewerkt te worden volgens alle wettelijke formaliteiten van desbetreffende gemeente van overlijden en begrafenis.
7.3	Bij de basis uitvaart vanuit de Islamitische traditie dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van het overbrengen van de overledene met rouwtransport naar gebedshuis of een moskee.
7.4	Bij de basis uitvaart vanuit de Islamitische traditie dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van een bewassingsruimte en de daarbij behorende faciliteiten.
7.5	De rituele bewassing zelf wordt door een speciale bewassingsgroep uitgevoerd onder leiding van een imam of de bewassing kan op aanvraag ook worden uitgevoerd door nabestaanden en wordt daarin geheel door Opdrachtnemer gefaciliteerd. Het regelen van de imam is aan de Opdrachtnemer
7.6	Meerkosten boven het basistarief voor de minimale tijdsduur zijn altijd voor rekening van nabestaanden en kunnen niet aan Opdrachtgever worden gefactureerd. Opdrachtnemer factureert de kosten van eeuwigdurend graf rechtstreeks aan nabestaanden.
7.7	Bij de basis uitvaart vanuit de Islamitische traditie dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van het overbrengen van de overledene met rouwvervoer naar moskee/ begraafplaats met een maximum van 50-100 kilometer vanaf plaats van overlijden.
7.8	Bij de basis uitvaart vanuit de Islamitische traditie dient er altijd gebruik gemaakt te worden van de lijkwade (Kafan).
7.9	Bij de basis uitvaart vanuit de Islamitische traditie dient er gebruik gemaakt te worden van begraven met gezicht naar het Oosten met voldoende ruimte tussen lichaam en de grond boven het lichaam.
7.10	Bij de basis uitvaart vanuit de Islamitische traditie dient er gebruik gemaakt te kunnen worden van het op juiste wijze uitspreken van het Djanazahgebed.