

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 23

van **KATRIEN SCHRYVERS**

datum: 12 oktober 2023

aan **BART SOMERS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

Uitvaartsector - Ombudsdienst

Begrafenisondernemers nemen taken op over een delicate materie op een moment dat mensen kwetsbaar zijn. Moest daarbij iets fout gaan, kan dat zelfs grote emotionele en traumatische gevolgen hebben. Het is dus heel belangrijk dat mensen kunnen vertrouwen op de kwaliteit van de geleverde dienstverlening. Desalniettemin kan het zijn dat er zaken mislopen.

Binnen verschillende sectoren worden daartoe kwaliteitslabels uitgewerkt of kan men soms terecht bij een onafhankelijk en onpartijdig orgaan. Binnen de uitvaartsector is dat niet het geval en kunnen mensen zich, wanneer ze het gevoel hebben dat er iets niet correct is verlopen, niet wenden tot bijvoorbeeld een ombudsdienst.

1. Acht de minister het aangewezen te voorzien in een onafhankelijke ombudsdienst voor de uitvaartsector?
2. Op welke andere manier kunnen mensen die niet akkoord zijn met de geleverde dienstverlening van een uitvaartonderneming gehoord en ondersteund worden?
3. Welke stappen zal de minister desgevallend zetten om te komen tot een ombudsdienst voor de uitvaartsector?



**Vlaams
Parlement**

GWENDOLYN RUTTEN

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR,
BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

ANTWOORD

op vraag nr. 23 van 12 oktober 2023

van **KATRIEN SCHRYVERS** aan **BART SOMERS**

1-2. Er bestaat op dit moment inderdaad geen ombudsdienst voor de uitvaartsector.

Burgers die een klacht hebben over een begrafenisonderneming die in België gevestigd is, kunnen terecht bij de (federale) Consumentenombudsdienst. Dat is een autonome openbare dienst, die de volgende drie opdrachten vervult:

- De consument informeren over de mogelijkheden die er zijn om een consumentengeschil buitengerechtelijk (in der minne) op te lossen;
- Alle klachten van consumenten in ontvangst nemen en ze doorsturen naar de bevoegde dienst;
- Zelf de klacht behandelen om tot een minnelijke schikking te komen wanneer geen enkele andere ombudsdienst de consument kan helpen.

3. Uiteraard staat het de beroepsorganisaties Uitvaartunie Vlaanderen en Funebra vrij om in de schoot van hun organisatie een ombudsman aan te stellen, dit naar het voorbeeld van de 'Ombudsman van de verzekeringen'. Ik wijs er ook op dat consumentenbescherming een federale bevoegdheid is, die is toegewezen aan de staatssecretaris voor Consumentenbescherming.