

## **Informatie voor uitvaartondernemers die gebruikmaken van DELA-locaties**

### **Ons uitgangspunt**

DELA doet er alles aan om in deze tijd van het coronavirus de kwaliteit van onze dienstverlening op het hoge niveau te houden en te laten voldoen aan de verwachtingen. DELA staat voor een waardig en persoonlijk afscheid voor iedereen. Dat is en blijft ons uitgangspunt, ook als de bestrijding van het coronavirus om aanpassingen vraagt in ons beleid.

### **Waar baseren we ons op?**

DELA volgt steeds de richtlijnen van de overheid en/of het RIVM. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt in de uitvaartbranche, waar DELA zich aan committeert. Bovendien nemen we maatregelen om de persoonlijke veiligheid van onze medewerkers te kunnen waarborgen. We ontkomen er daarom niet aan dat we op andere manieren moeten werken dan we gewend zijn.

### **Wat is ons doel?**

Op deze manier dragen we bij aan het indammen van het virus. We willen het risico op besmetting van onze gasten en medewerkers beperken.

De aanpak van De Rijksoverheid heeft goed gewerkt om de gevolgen van het virus onder controle te krijgen. Het risico is zeker nog niet weg, maar als we ons aan de belangrijkste maatregelen (hygiëne en afstand) houden, komt er wel stapsgewijs meer ruimte. Het aantal overlijdens zit weer op niveau van voor de coronatijd. Hierdoor ontstaat er ruimte om in onze dienstverlening een stap te maken naar het 'nieuwe normaal'. Dat 'nieuwe normaal' is de anderhalvemetersamenleving. We weten dat die voorlopig zal blijven. Daar passen we onze dienstverlening op aan. We doen dit stap voor stap.

Hieronder vindt u maatregelen om het aantal handelingen aan de overledene zo beperkt als mogelijk te houden. En u vindt maatregelen om mensen zo min mogelijk en zo kort mogelijk met elkaar en met onze medewerkers in contact te laten staan.

### **Informatieblad**

In dit informatieblad leggen we uit welke maatregelen er gelden op onze locaties, waar u als uitvaartondernemer mee te maken krijgt als u en/of uw nabestaanden onze locaties bezoeken. De meest actuele versie is altijd te vinden via [www.dela.nl/corona](http://www.dela.nl/corona)

### **Adviezen en maatregelen**

Eind maart heeft het RIVM, zonder overleg met de uitvaartbranche besloten de richtlijn rond het bijwonen van een uitvaart te versoepelen (zie "[Zijn er beperkingen aan het contact met de nabestaanden?](#)"). Eerstegraads nabestaanden waarvan de gezondheidstoestand het toelaat en die weinig klachten hebben (geen koorts en niet hoesten) zouden met een chirurgisch

mondneusmasker aanwezig kunnen zijn. Het bestuursteam coronavirus vanuit de brancheorganisaties heeft hierop bezwaar aangetekend. Coöperatie DELA staat achter dit bezwaar. Wij vragen uitvaartverzorgers om aan **alle** nabestaanden kenbaar te maken dat zij met klachten niet aanwezig kunnen zijn bij de uitvaart, hoe spijtig dit ook is.

Wij begrijpen de richtlijnen van RIVM en zullen deze altijd volgen. Uit bescherming van onze medewerkers willen wij soms iets strikter zijn. Het is misschien niet in alle situaties per se noodzakelijk en in beginsel zullen wij er alles aan doen om zowel voor nabestaanden als voor onze medewerkers een zo goed en waardig mogelijk afscheid mogelijk te maken.

### **Algemeen**

- Voor alle gasten geldt dat wij hen verzoeken de RIVM-voorschriften op te volgen. Wijs uw bezoekers hierop;
- Was handen regelmatig;
- Hoest en nies in de binnenkant van de elleboog;
- Gebruik papieren zakdoekjes en gooi deze na gebruik weg;
- Geen handen schudden. Er zijn alternatieven voor condoleren;
- Houd 1,5 meter (twee armlengtes) afstand van elkaar.

### **Verzorging van de overledene**

- Het is weer mogelijk om de overledene te verzorgen in aanwezigheid van nabestaanden.
- In de was-/verzorgingsruimte zijn maximaal 6 gasten toegestaan voor uitvoering van de rituele wassing.

### **Thanatopraxie (lichte balseming)**

- Sinds 1 juli worden thanatopraxie-behandelingen weer uitgevoerd.

### **Rouwbezoek**

- Wij laten maximaal 6 personen toe per rouwkamer.
- Het is locatieafhankelijk of bezoekers in de ontvangstruimte of buiten kunnen wachten. De mogelijkheid tot naleving van de maatregelen is hierin leidend.

### **24-uurskamer**

Vanaf 20 juli kan de 24-uurskamer weer geboekt worden. In het document dat bij de sleuteloverdracht wordt getekend zijn de aanvullende huisregels in de 24-uurskamer opgenomen, zoals het maximale aantal personen dat gelijktijdig in de ruimte mag zijn.

### **Sluiten van de kist**

- De kist kan door de familie of de uitvaartondernemer gesloten worden, zonder dat er medewerkers van DELA bij aanwezig zijn. Of;
- De kist kan ook door DELA-medewerkers gesloten worden, zonder aanwezigheid van nabestaanden.

### Afscheidsdiensten

- Er geldt vanaf 1 juli een maximum tot 100 aanwezigen, per locatie verschillen de maximale bezoekersaantallen voor de afscheidsdienst en horeca. Voor een overzicht, zie bijlage 1.
- Vanaf 20 juli zijn de huiskamers op de meeste locaties geopend. Overleg met de locatie of nabestaandendesk wat de mogelijkheden en het maximale aantal bezoekers is. Op de meeste locaties is dit circa 10 personen.
- Gezinskamers zijn vanaf 20 juli geopend, 30 minuten voor aanvang van de dienst. Er kunnen 9 personen in de gezinskamer. Afwijkingen hierop zijn mogelijk op sommige locaties. Overleg dit met de locatie indien gewenst.

### Maatregelen voor afstand houden

Vanaf 20 maart zijn we gestart met maatregelen om de interactie tussen medewerkers en nabestaanden op een respectvolle manier te beperken, zodat DELA met menselijke maat aan de dienstverlening kan voldoen.

### Wat zijn de aangepaste huisregels?

- Medewerkers van DELA houden 1,5 meter afstand, wij vragen u dringend deze afstand in acht te nemen.
- Bij het ontvangst en het naar buiten begeleiden van het bezoek houden medewerkers ook gepaste afstand.
- Er zijn extra markeringen in het crematorium aangebracht om u op de juiste manier te informeren en te begeleiden.
- Het kan voorkomen dat medewerkers van DELA beschermingsmiddelen dragen zoals handschoenen en mondkapjes.
- Het kan voorkomen dat u minder personeel van DELA waarneemt.
- De deuren van het pand worden 15 minuten voor aanvang van de dienst geopend.
- Hierbij kan het wel voorkomen dat de deur gesloten is indien het maximale aantal is bereikt.
- Het verzoek om banken en stoelen in de huidige positie te laten staan om zo de gepaste afstanden te kunnen waarborgen.
- Het verzoek om direct door te lopen naar de aula volgens de bewegwijzering en uw jas mee te nemen naar binnen.
- Bepaalde ruimtes zijn voor u en onze veiligheid afgesloten.

### Erehagen

Wij staan op dit moment geen erehaag toe op ons terrein. De reden is de extra drukte bij onze uitvaartlocaties. We kunnen niet op al onze terreinen een afstand van 1,5 meter tussen de gasten garanderen.

We gunnen de nabestaanden zoveel mogelijk privacy en willen niet dat zij op onze terreinen bijvoorbeeld bij het vertrek een andere erehaag tegenkomen en onvoldoende afstand kunnen houden. Wij vinden dit onwenselijk en staan daarom geen erehagen toe op onze terreinen.

### **Deurbeleid 'zieke' gasten**

Het is vaak niet te zien of gasten die bij ons binnen komen ziek of besmet zijn. Het is de verantwoordelijkheid van de gasten zelf om thuis te blijven indien zij in quarantaine zitten of ziekte-klachten hebben. Voor de medewerkers is het van belang om voldoende afstand te houden van de gasten. De maatregelen die wij nu nemen zijn erop gericht om de afstand van 1,5 meter tussen medewerker en gast te borgen. De uitvaartondernemer dient de nabestaanden erop te wijzen om thuis te blijven bij ziekteverschijnselen.

### **Opname van de dienst**

- Als nabestaanden wensen dat de dienst wordt opgenomen, meld dit dan op het opdrachtformulier tot crematie en zorg voor de gebruikelijke toestemming van de opdrachtgever.

### **Livestreaming**

Alle crematoria en uitvaartcentra met een aula zijn voorzien van een mogelijkheid tot livestreaming.

### **Overige diensten**

Vanuit het oogpunt van hygiëne, bieden we onderstaande diensten voorlopig niet aan:

- Leesbrillen
- Condoleancemappen

### **Horeca/ gebruik koffiekamer**

- Horeca wordt weer geserveerd in onze uitvaartcentra en crematoria. Vanaf 20 juli is het gehele horeca-assortiment te bestellen (met uitzondering van arrangementen).
- Ook voor de horeca geldt een maximaal bezoekersaantal. Voor een overzicht per locatie, zie bijlage 1.

### **Familie aanwezig bij de crematie**

- Het is mogelijk voor maximaal 2 nabestaanden om mee te gaan naar de ovenruimte.
- Ook aanwezigheid op het moment dat de uitvaarkist de oven ingaat, is vanaf 20 juli weer mogelijk.

### **Termijn van asbestemming**

Nabestaanden ontvangen 3 weken na de crematie een eerste brief waarin zij worden uitgenodigd een keuze van asbestemming te maken. De as wordt een half jaar kosteloos in bewaring gehouden bij het crematorium. We hebben deze kosteloze periode nu verlengd met een half jaar.

### **Memento-afspraken**

- Afspraken voor het ophalen van een asbus, het ophalen van herinneringsproducten of adviesgesprekken over de asbestemming kunnen doorgaan, met maximaal 2 personen.
- Er gelden geen beperkingen voor het aantal personen bij as-verstrooiingen, mits de maatregelen in acht genomen kunnen worden.
- Als extra service bieden wij aan om de asbus thuis te bezorgen tegen een tarief van € 62,50. Indien de personeelsplanning op locatie krap is, kan het voorkomen dat medewerkers uit de memento worden ingezet op andere plekken in de operatie. Het is daarom mogelijk dat een locatie besluit om gedeeltelijk te sluiten en op beperkte tijden beschikbaar is.

### **Tot slot**

Wij realiseren ons ten eerste dat deze maatregelen zeer ingrijpend zijn voor nabestaanden. Juist de aanwezigheid van anderen en bij de laatste momenten geeft steun in een moeilijke, emotionele periode. Wij zoeken constant naar de balans om toch een waardig en persoonlijk afscheid mogelijk te maken, terwijl we ook bijdragen om het coronavirus in te dammen. Dat vraagt om moeilijke keuzes. Wij zijn ervan overtuigd dat we beiden samen met u kunnen bereiken.

Voor vragen kunt u altijd de bij u bekende contactpersoon raadplegen.

## **Bijlage 1: maximale capaciteitsoverzicht per locatie**

In het overzicht op de volgende pagina, wordt de maximale capaciteit weergegeven van het aantal bezoekers per locatie.

Let op! Het exacte aantal zitplekken voor zowel de aula als de koffiekamer is afhankelijk van de samenstelling van de groep en is daarom niet verder gespecificeerd in het overzicht. Voor vragen hierover kunt u terecht bij de locatie.

De maximale capaciteit voor een dienst met horeca is anders dan de maximale capaciteit voor een dienst zonder horeca.

### **De capaciteit voor de auladiens is op basis van:**

Zitplaatsen in de aula, in combinatie met staplekken in de aula en staplekken in de ontvangstruimte. Bezoekers die niet in de aula kunnen, kijken de dienst live mee vanuit een scherm in de ontvangstruimte.

### **De capaciteit voor de horeca is op basis van:**

Zitplaatsen in (een combinatie van) koffiekamer(s) en staplekken in aangrenzende ruimtes zoals de foyer.

Locatie:	Maximale bezoekersaantallen*:	
	Auladienst	Auladienst met horeca
Arnhem	35	30
Baexem	95	70
Bilthoven	70	50
Breda	80	55
Capelle aan den IJssel	85	85
Diessen (Hilvarenbeek)	80	60
DOMUSDELA- Eindhoven- (paterskerk)	100	100
Eindhoven (grote aula)	100	100
Eindhoven (kleine aula)	15	15
Geleen (grote aula)	100	75
Geleen (kleine aula)	80	50
Goes	80	70
Heerhugowaard	90	90
Heeze	100	80
Helmond	70	65
Hengelo	35	35
Leiden (grote aula)	95	70
Leiden (kleine aula)	50	30
Nieuwkuijk (Vlijmen)	100	100
Nijmegen	100	80
Oldenzaal	45	45
Oostrum (Venray)	100	95
Roermond	95	95
Rosmalen	70	50
Rotterdam	85	60
Spijkenisse	80	80
Tiel	80	70
Uden	80	75
Utrecht	95	90
Veldhoven	95	85
Zevenaar	40	30

\*Zie de toelichting op de vorige pagina voor aanvullende uitleg. Voor vragen kunt u altijd terecht bij de locatie.