

# Huisregels crematoria coöperatie DELA

In de crematoria van DELA geldt een aantal huisregels. Deze helpen ons om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Heeft u vragen over deze huisregels? We beantwoorden ze graag. Bel ons op 040 262 49 00 of stuur een e-mail naar [bedrijfsbureauuitvaartdiensten@dela.org](mailto:bedrijfsbureauuitvaartdiensten@dela.org). Kijk ook op onze website [dela.nl](http://dela.nl).

Wanneer we in dit document spreken over medewerkers bedoelen we daarmee alle medewerkers die namens DELA aanwezig zijn of de werkzaamheden uitvoeren.

## Algemeen

### Wanneer is het crematorium open?

Deze informatie vindt u op de website van het crematorium.

### Mag er een huisdier mee naar het crematorium?

Hulphonden zijn welkom. Tevens is het, in overleg met de manager van het crematorium, mogelijk om een huisdier van de overledene mee te nemen naar het crematorium.

### Mag er gerookt worden in het crematorium?

Roken en het gebruik van E-sigaretten is in de crematoria van DELA niet toegestaan.

### Mogen we een mobiele telefoon gebruiken in het crematorium?

Aangezien mobiele telefoons de rouwdienst kunnen verstoren, verzoeken we de bezoekers deze uit te zetten.

## Ontvangst

### Vanaf wanneer kunnen we terecht in het crematorium?

U kunt 30 minuten voorafgaand aan de afscheidsdienst terecht in het crematorium. Een medewerker ontvangt u in de ontvangstruimte. Wilt u ook gebruikmaken van de gezinskamer? Dan kan uw uitvaartverzorger dat vooraf regelen. De gezinskamer biedt plaats aan maximaal 15 personen.

## Muziek

### Wat voor soort muziek heeft het crematorium?

Al onze muziek staat in het digitale muziekboek, deze kunt u op onze site vinden: [media.plechtigheidonline.nl](http://media.plechtigheidonline.nl). Wanneer u een keuze heeft gemaakt voor de muziek die u wilt horen, kunt u deze sturen naar het crematorium via [media.plechtigheidonline.nl](http://media.plechtigheidonline.nl).

### Hoeveel muziekstukken mogen we laten horen?

Dit is afhankelijk van de gereserveerde tijdsduur voor de aula. Wilt u precies weten wat er mogelijk is met beeld en geluid? Dan vraagt uw uitvaartverzorger dit voor u na bij het crematorium.

### Mogen we zelf muziek en beelden meenemen?

We adviseren u zoveel mogelijk gebruik te maken van ons muziekboek. U vindt het muziekboek op onze website [dela.nl/muziekboek](http://dela.nl/muziekboek). Deze nummers zijn allemaal gecontroleerd op goede kwaliteit. Wanneer een muziekkeuze niet in het digitale muziekboek staat, dan kunt u zelf het muziekstuk aan ons doorgeven. U kunt uw eigen muziek aanleveren via de knop muziek en beeld doorgeven. Op ons scherm in de aula kunt u foto's en bewegende beelden tonen tijdens de dienst.

Het crematorium moet de muziek en beelden uiterlijk de werkdag voor de afscheidsdienst om 12.00 uur hebben. Is de afscheidsdienst op maandag? Dan moet de muziek en/of beelden al op zaterdag om 12.00 uur afgeleverd zijn. Aanleveren van muziek en beeld kan via [media.plechtigheidonline.nl](http://media.plechtigheidonline.nl). Lukt het u niet om via plechtigheidonline beeld en geluid aan te leveren? Neem dan contact op met uw uitvaartverzorger.

## Livestream

### Kunnen we gebruikmaken van een livestream van de afscheidsdienst?

We bieden de mogelijkheid de afscheidsdienst live te streamen zodat gasten die niet bij de dienst aanwezig kunnen zijn, deze thuis kunnen bekijken. Livestream is alleen mogelijk met toestemming van de opdrachtgever. De link voor een livestream kan worden aangevraagd bij het crematorium. Alle informatie over het aanvragen en de kosten van livestream vindt u op [dela.nl/livestreaming](http://dela.nl/livestreaming).

## Opname

### Neemt het crematorium de afscheidsdienst op?

Alleen als u (als opdrachtgever) vooraf toestemming heeft gegeven, maken wij een beeld- en geluidsopname van de dienst. We leggen dit schriftelijk vast via het aanvraagformulier voor de crematie. Deze opname mag vervolgens alleen gedeeld worden in besloten kring. Wij volgen hiermee de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Nadat wij de beeld- en geluidsopname aan u hebben gegeven, wordt deze gewist. De maximale bewaartermijn is 30 dagen. Wanneer u kiest voor streaming krijgt u altijd deze opname op een usb-stick.

### Mag u als opdrachtgever zelf opnames maken?

Ja, dit mag onder de volgende voorwaarden:

- Ter bescherming van de privacy van onze medewerkers verzoeken wij u geen opnamen te maken waar een medewerker van DELA op staat, tenzij de medewerker hier vooraf persoonlijk toestemming voor heeft gegeven. Indien mogelijk kan onze medewerker even uit beeld stappen zodat de opname gemaakt kan worden.
- Vanuit ethisch oogpunt en uit respect voor de overledene verzoeken wij u geen opnamen te maken tijdens het uitvoeren van invasieve handelingen aan de overledene. Tijdens het uitvoeren van cosmetische handelingen kan een opname wel gemaakt worden.
- Tijdens de invoer van de overledene in de crematieoven verzoeken wij u geen opnamen te maken zodat wij de veiligheid van alle aanwezigen in de invoerruimte kunnen borgen.

## Aula

### Hoe lang kunnen we de aula gebruiken?

In de aula kunt u een afscheidsdienst houden. In samenspraak met u (als opdrachtgever) organiseren we de afscheidsdienst op een van te voren afgesproken aanvangs- en eindtijd. Deze tijd gaat in op het vooraf met u afgestemde tijdstip. Wilt u de aula langer gebruiken? Dan kan uw uitvaartverzorger dat regelen met het crematorium. Er zijn kosten verbonden aan het langer gebruiken van de aula. Dit geldt ook wanneer u de aula langer gebruikt dan u met ons heeft afgesproken.

### Aan hoeveel personen biedt de aula plaats?

Uw veiligheid en de veiligheid van onze medewerkers vinden wij erg belangrijk. Daarom geldt voor iedere aula een maximaal aantal bezoekers. Vanaf pagina 5 ziet u het maximale aantal bezoekers per locatie.

### Wat moeten we doen als we meer mensen verwachten?

Verwacht u meer mensen dan het maximale aantal bezoekers? Overleg dit dan tijdig met uw uitvaartverzorger. Bij de meeste crematoria kunnen bezoekers de dienst ook volgen op een scherm in de ontvangstruimte. Wellicht is het nodig om hiervoor extra tijd te reserveren. Het is belangrijk dat u rekening houdt met het aantal bezoekers, de grootte van de aula, de beschikbare plaatsen en de tijd die u nodig heeft.

Zijn er meer bezoekers dan het aantal beschikbare plaatsen? Dan informeert de medewerker de bezoekers waar zij plaats kunnen nemen. Soms kan dit betekenen dat zij de afscheidsdienst niet kunnen volgen.

### Kunnen slechthorenden gebruik maken van een ringleiding ?

Ja, dat kan. De meeste aula's zijn voorzien van een ringleiding. Zo kunnen slechthorenden de dienst ook goed volgen. Om teleurstelling te voorkomen adviseren wij u dit vooraf aan de dienst te checken bij de betreffende locatie.

### Mogen we kaarsen en wierook gebruiken in de aula?

U mag kaarsen en wierook gebruiken als uw uitvaartverzorger dat heeft geregeld met het crematorium. De medewerker van het crematorium wijst u aan waar u de kaarsen kunt neerzetten. Vanwege de brandveiligheid kan dat helaas niet overal. Het gebruik van wierook of andere reukoffers is alleen toegestaan bij de laatste plechtigheid van de dag.

## Afscheid nemen

### Kunnen we persoonlijk afscheid nemen van de overledene?

Ja, dat kan. Uw uitvaartverzorger kan hier afspraken over maken met het crematorium. Persoonlijk afscheid nemen kan in de aula wanneer dit past in de tijd dat u de aula kunt gebruiken. Een aantal crematoria hebben ook een bijbehorend uitvaartcentrum. Afscheid nemen kan daar in de rouwkamer. Dit kan dan ook buiten de tijd van de afscheidsdienst.

## De koffiekamer

### Kunnen we na afloop nog iets drinken of eten?

Na afloop van de afscheidsdienst kunt u nog rustig napraten in de koffiekamer. Hier kunt u ook nog iets eten of drinken. Het gehele assortiment vindt op [dela.nl/horeca](http://dela.nl/horeca). Het crematorium zorgt dat dit eten voldoet aan de HACCP-eisen. Dat zijn de eisen die te maken hebben met hygiëne en voedselveiligheid. Het zelf meenemen van etenswaren is in principe niet toegestaan, tenzij de producten geleverd zijn door een professioneel bedrijf dat aantoonbaar werkt volgens de HACCP-richtlijnen. Wanneer u hierop een uitzondering wilt maken vanuit een ritueel in uw familie, neem dan contact op met uw uitvaartverzorger.

Het bestelde eten dat is overgebleven uit de koffiekamer adviseren wij niet mee naar huis te nemen. Wanneer u dit toch wenst, neem dan contact op met een van de medewerkers van het crematorium.

## De crematie

### Wanneer is de crematie?

De crematie is altijd op dezelfde dag als de afscheidsdienst. Het crematorium bepaalt het tijdstip. Het is mogelijk dat een ander crematorium de crematie uitvoert. Dat gebeurt alleen wanneer er een noodgeval is of als er onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd aan het crematorium. Het crematorium overlegt hierover altijd van tevoren met uw uitvaartverzorger.

### Hoe groot en zwaar mag de kist maximaal zijn?

De afmetingen van de invoeropening van de crematieoven verschillen per locatie. Als u afwijkt van een kist met een standaard afmeting, overleg dan altijd vooraf met het crematorium of het mogelijk is om deze in te voeren. De bodem van de kist moet vlak zijn. De kist met de overledene mag maximaal 150 kilo wegen.

Overschrijdt de kist met de overledene dat gewicht? Dan moet de uitvaartonderneming eerst overleggen met het crematorium. Voldoet de kist niet aan de juiste afmetingen? Dan kan het zijn dat de crematie ergens anders moet plaatsvinden.

### Mag de overledene worden gecremeerd zonder kist?

U kunt kiezen voor een opbaarplank. De opbaarplank moet een rand hebben die minimaal tien centimeter hoog is. Lichaamsdelen mogen niet zichtbaar zijn. Het lichaam moet bijvoorbeeld gewikkeld zijn in een doek of lijkwade.

### Kunnen we erbij zijn als de kist wordt ingevoerd in de oven?

De familie mag er, als het mogelijk is, met maximaal tien mensen bij zijn als de kist in de crematieoven gaat. Het crematorium kan geen garantie geven over het moment waarop de crematie plaatsvindt. Laat daarom vooraf aan uw uitvaartverzorger weten of u bij dit moment aanwezig wilt zijn. Mogelijk moet u hiervoor later op de dag terugkomen.

### Moet een pacemaker worden verwijderd?

Had uw dierbare een pacemaker of ander medisch implantaat? Dan moet deze verwijderd zijn vóórdat de overledene bij het crematorium aankomt.

### Maakt het crematorium de kist open voor de crematie?

Onze medewerkers maken de kist niet open voor de crematie. Dat betekent ook dat wij geen sieraden of brillen verwijderen na de rouwdienst.

## Strooivelden

### Kunnen wij bij alle crematoria de as verstrooien op het terrein?

Nee, niet ieder crematorium heeft een eigen strooiveld. Alle crematoria zonder strooiveld maken gebruik van ons verstrooiterrein Delhuyzen in Arnhem.

### Mogen we iets neerleggen bij de strooivelden?

U mag bloemen leggen bij de strooivelden van coöperatie DELA. Ook kunt u de steekvazen gebruiken die bij de velden staan. Het is niet toegestaan iets anders te plaatsen. Legt u toch iets anders neer? Dan zullen we dit verwijderen en afvoeren.

## Tarieven

### Waar vind ik de geldende tarieven ?

Het crematorium voert de crematie en andere diensten uit tegen vastgestelde prijzen. De opdrachtgever kan deze prijzen opvragen bij het crematorium of lezen op de website van desbetreffend crematorium. Ook wanneer u (als opdrachtgever) niet alle diensten gebruikt die bij de crematie horen, betaalt u het volledig geldende tarief. Annuleert u de afgesproken diensten korter dan 48 uur voor de afspraak? Dat moet u de kosten toch betalen.

## Overmacht

### Wat gebeurt er bij overmacht?

Is er sprake van overmacht? Dan hoeft het crematorium zich niet te houden aan de gemaakte afspraken. Hiervoor hoeft het crematorium geen schadevergoeding te betalen aan de opdrachtgever. Met overmacht bedoelen we omstandigheden die het redelijkerwijs onmogelijk maken om de gemaakte afspraken na te komen. Bijvoorbeeld wanneer het lichaam van de overledene te laat aankomt bij het crematorium.

Maximaal aantal bezoekers per locatie	totaal aantal plaatsen	zitplaatsen	staanplaatsen
Crematorium Berkendonk   Helmond	220	120	100
Crematorium Beukenhof   Schiedam	200	140	60
Crematorium Boschhuizen   Venray	300	150	150
Crematorium De Hoge Boght   Veldhoven	250	125	125
Crematorium De Linge   Tiel	250	125	125
Crematorium Den en Rust   Bilthoven	100	85	15
Crematorium Domstede   Utrecht	400	165	235
Crematorium Eikelenburg   Rijswijk	300	150	150
Crematorium en uitvaartcentrum Stilleweer   Appingedam	200	150	50
Crematorium Goutum   Goutum	140	100	40
Crematorium Haarlem   Haarlem	300	140	160
Crematorium Heeze   Heeze	440	190	250
Crematorium het Zeeuwse Land   Goes	225	125	100
Crematorium het Zeeuwse Land   Goes > huiskamer (kleine aula)	25	25	0
Crematorium Hilvarenbeek   Hilvarenbeek	200	135	65
Crematorium Hoentocht   Groningen > grote aula	200	150	50
Crematorium Hoentocht   Groningen > kleine aula	25	20	5
Crematorium Huis van Brabant   Oosterhout	190	120	70
Crematorium IJsselhof   Gouda	300	140	160
Crematorium 't Karbrugsche Veld   Bommel > grote aula	130	130	0
Crematorium 't Karbrugsche Veld   Bommel > kleine aula	25	25	0
Crematorium Maaslanden   Nieuwkuijk > grote aula	360	160	200
Crematorium Maaslanden   Nieuwkuijk > kleine aula	42	32	10
Crematorium Midden-Limburg   Baexem	190	120	70

Maximaal aantal bezoekers per locatie	totaal aantal plaatsen	zitplaatsen	staanplaatsen
Crematorium Nedermaas   Geleen > grote aula	250	137	123
Crematorium Nedermaas   Geleen > kleine aula	150	80	70
Crematorium Ockenburgh   Den Haag > grote aula	1000	220	230
Crematorium Ockenburgh   Den Haag > kleine aula	130	90	40
Crematorium Ölandhorst   Lelystad	300	190	110
Crematorium Ölandhorst   Lelystad > kleine/huiskameraula	25	25	0
Crematorium Reestborgh   Meppel	250	150	100
Crematorium Rhijnhof   Leiden > Boerhaave aula	150	75	75
Crematorium Rhijnhof   Leiden > Jan Steen aula	275	125	150
Crematorium Rijtackers   Eindhoven > Lumen zaal	50	50	0
Crematorium Rijtackers   Eindhoven > Lux zaal	430	180	250
Crematorium Rotterdam   Rotterdam > grote aula	200	120	80
Crematorium Rotterdam   Rotterdam > kleine aula	100	80	20
Crematorium Schollebaar   Capelle aan den IJssel	160	100	60
Crematorium Schoterhof   Heerenveen	120	120	0
Crematorium Slangenburgh   Doetinchem > grote aula van Baerzaal	150	120	30
Crematorium Slangenburgh   Doetinchem > klein 't voorhuus	20	20	0
Crematorium Slingerbos   Ede	130	100	30
Crematorium Sparrenburgh   Rosmalen	160	110	50
Crematorium Steenbrugge   Diepenveen > grote aula de Hanze	160	120	40
Crematorium Steenbrugge   Diepenveen > kleine aula de Kade	30	30	0
Crematorium Tussen de bergen   Roermond	250	124	126
Crematorium Uden   Uden	250	100	150

Maximaal aantal bezoekers per locatie	totaal aantal plaatsen	zitplaatsen	staanplaatsen
Crematorium Waalstede   Nijmegen > grote aula	250	150	100
Crematorium Waalstede   Nijmegen > kleine aula	30	0	30
Crematorium Waerdse Landen   Heerhugowaard > grote aula	390	190	200
Crematorium Waerdse Landen   Heerhugowaard > huiskamer (kleine aula)	35	35	0
Crematorium Zevenberg   Hoogeveen	300	150	30
Crematorium zonder oven / Uitvaartcentrum Nieuw Eykenduynen   Den Haag	175	100	75