

# Hausordnung für die Krematorien der DELA-Bestattungsgenossenschaft

In den Krematorien von DELA gilt eine Hausordnung. Diese Hausordnung hilft uns dabei, Ihnen so gut wie möglich zu Diensten zu stehen. Haben Sie Fragen zur Hausordnung? Wir beantworten sie gerne. Rufen Sie uns dann an unter +31 (0)40 262 49 00 oder schicken Sie eine E-Mail an [bedrijfsbureauuitvaartdiensten@dela.org](mailto:bedrijfsbureauuitvaartdiensten@dela.org). Schauen Sie sich auch unsere Website an: [dela.nl](http://dela.nl).

Wenn in diesem Dokument die Rede von Mitarbeitern ist, so sind damit sämtliche Mitarbeiter gemeint, die im Namen von DELA anwesend sind oder die betreffenden Tätigkeiten ausführen.

## Allgemein

**Wann ist das Krematorium geöffnet?**

Diese Information finden Sie auf der Website des Krematoriums.

**Darf ein Haustier mit ins Krematorium?**

Hilfshunde sind willkommen. Zugleich ist es in Rücksprache mit dem Manager des Krematoriums möglich, ein Haustier des Verstorbenen mit ins Krematorium zu nehmen.

**Darf in den Krematorien geraucht werden?**

Nein, Sie dürfen in den Krematorien von DELA nicht rauchen.

**Dürfen wir ein Handy im Krematorium benutzen?**

In Anbetracht der Tatsache, dass Handys die Bestattungsfeier stören können, bitten wir die Besucher, diese auszuschalten.

## Empfang

**Ab wann haben wir Zugang zum Krematorium?**

45 Minuten vor der Abschiedsfeier dürfen Sie das Krematorium betreten. Ein Mitarbeiter empfängt Sie im Empfangsraum. Möchten Sie auch den Familienraum benutzen, so kann das Bestattungsunternehmen dies vorab regeln. Der Familienraum bietet Platz für maximal fünfzehn (15) Personen.

## Musik

**Über welche Art von Musik verfügt das Krematorium?**

All unsere Musik finden Sie in dem digitalen Musikbuch, das Sie auf unserer Site finden: [dela.nl/muziekboek](http://dela.nl/muziekboek). Wenn Sie die Musik gewählt haben, die Sie hören möchten, können Sie diese Wahl über [dela.nl/muziekboek](http://dela.nl/muziekboek) ins Krematorium schicken.

**Wie viele Musikwerke dürfen wir abspielen?**

Dies ist abhängig von der Zeit, während derer Sie die Aula reserviert haben. Möchten Sie genau wissen, welche Bild- und Tonmöglichkeiten es gibt, so wird sich der Bestatter beim Krematorium gerne für Sie danach erkundigen.

**Dürfen wir selbst Musik und Bilder mitnehmen?**

Wir raten Ihnen dazu, unser Musikbuch so viel wie möglich zu nutzen. Sie finden das Musikbuch auf unserer Website [dela.nl/muziekboek](http://dela.nl/muziekboek). Diese Musiknummern sind allesamt auf eine gute Qualität hin überprüft worden. Wenn eine Musikwahl nicht im digitalen Musikbuch vorhanden ist, können Sie das Musikwerk selbst an uns weiterleiten. Ihre eigene Musik lässt sich über das Online Musikbuch bereitstellen. Eine Anleitung mit Erläuterungen darüber, wie Sie die Musik auswählen und anliefern, findet sich auf [dela.nl/muziekboek](http://dela.nl/muziekboek). Darüber hinaus können Sie die Musik auch noch immer in eigener Person beim Krematorium abgeben. Auf unserem Schirm in der Aula können Sie auch Fotos und bewegende Bilder während der Trauerfeier zeigen.

Die Musik und die Bilder müssen spätestens am Tag vor der Abschiedsfeier um 12.00 Uhr beim Krematorium vorliegen. Ist die Abschiedsfeier am Montag, so sollen die Musik und/oder Bilder bereits am Samstag um 12.00 Uhr vorliegen. Die Anlieferung von Musik und Bild ist möglich auf einer Audio-CD, auf einem USB-Stick oder über WeTransfer (wir weisen Sie allerdings daraufhin, dass die Privatsphäre bei Benutzung von WeTransfer nicht vollständig gesichert ist).

## Livestreaming

### Können wir einen Livestream während der Abschiedsfeier einsetzen?

Wir bieten die Möglichkeit, die Abschiedsfeier live zu streamen, so dass Gäste, die nicht bei der Trauerfeier selbst anwesend sein können, sich diese daheim anschauen können. Livestreaming ist nur mit Genehmigung des Auftraggebers möglich. Der Link für einen Livestream kann beim Krematorium angefordert werden. Sämtliche Informationen zur Beantragung und zu den Livestreaming-Kosten finden Sie auf [dela.nl/livestreaming](https://dela.nl/livestreaming).

## Aufzeichnung

### Zeichnet das Krematorium die Abschiedsfeier auf?

Nur wenn Sie - als Auftraggeber - vorab dazu ihre Zustimmung erteilt haben, zeichnen wir die Trauerfeier mit Bild und Ton auf. Wir legen diesen Vorgang schriftlich über das Antragsformular zur Kremation fest. Diese Aufzeichnung darf daraufhin nur innerhalb einer geschlossenen Gesellschaft geteilt werden. Damit entsprechen wir dem Personendatenschutzgesetz. Nachdem wir die Bild- und Tonaufzeichnung an Sie ausgehändigt haben, wird diese gelöscht. Die Höchstaufbewahrungsfrist beträgt 30 Tage. Wenn Sie sich für Streaming entscheiden, erhalten Sie diese Aufnahme immer auf einem USB-Stick.

### Darf man als Auftraggeber selbst Aufnahmen machen?

Ja, das ist unter den nachstehenden Bedingungen erlaubt:

- Zum Schutz der Privatsphäre unserer Mitarbeiter bitten wir Sie, keine Aufnahmen zu machen, in denen ein Mitarbeiter von DELA zu sehen ist, es sei denn, dass der Mitarbeiter dafür vorher seine persönliche Zustimmung erteilt hat. Wenn möglich, kann ein Mitarbeiter kurz mal wegtreten, so dass die Aufnahme gemacht werden kann.
- Aus ethischer Sicht und aus Respekt vor dem Verstorbenen bitten wir Sie keine Bilder zu machen, wenn invasive Handlungen am Verstorbenen durchgeführt werden. Während der Ausführung kosmetischer Handlungen kann wohl eine Aufnahme gemacht werden.
- Wenn der Sarg mit dem Verstorbenen in den Verbrennungsofen gefahren wird, bitten wir Sie, keine Aufnahmen zu machen, so dass wir die Sicherheit sämtlicher Anwesenden im Einführungsraum gewährleisten können.

## Aula

### Wie lange können wir die Aula benutzen?

In der Aula können Sie eine Abschiedsfeier abhalten. Für jedes Krematorium gelten feste Anfangs- und Endzeiten. Diese Zeit beginnt ab dem mit Ihnen vorab vereinbarten Zeitpunkt zu laufen. Möchten Sie die Aula länger benutzen? Das kann von Ihrem Bestattungsunternehmen mit dem Krematorium geregelt werden. Durch eine längere Benutzung der Aula fallen jedoch wohl zusätzliche Kosten an. Gleiches gilt, wenn Sie die Aula länger benutzen als Sie mit uns vereinbart haben.

### Wie viele Personen kann die Aula beherbergen?

Ihre Sicherheit und die Sicherheit unserer Mitarbeiter ist uns sehr wichtig. Daher gilt für jede Aula eine höchstzulässige Besucherzahl. Nebenan wird die höchstzulässige Besucherzahl für jeden Standort ersichtlich.

Höchstbesucherzahl je Standort	Gesamtzahl der Plätze	Sitzplätze	Stehplätze
Krematorium Berkendonk   Helmond	220	120	100
Krematorium Boschuizen   Venray	300	150	150
Krematorium de Hoge Boght   Veldhoven	250	125	125
Krematorium de Linge   Tiel	250	125	125
Krematorium de Ommering   Spijkenisse	245	95	150
Krematorium Den en Rust   Bilthoven	190	90	100
Krematorium Domstede   Utrecht	415	165	250
Krematorium Heeze	460	190	270
Krematorium Hilvarenbeek	200	135	65
Krematorium Maaslanden   Nieuwkuijk > kleine Aula > große Aula	42 360	32 160	10 200
Krematorium Midden Limburg   Baexem	220	150	70
Krematorium Nedermaas   Geleen > kleine Aula > große Aula	150 250	50 100	100 150
Krematorium Rhijnhof   Leiden > Boerhaave Aula > Jan Steen Aula	100 210	75 125	25 85
Krematorium Rijtackers   Eindhoven > Lumen Saal > Lux Saal	60 440	50 190	10 250
Krematorium Rosmalen	250	110	140
Krematorium Schollebaar   Capelle a/d IJssel	190	130	60
Krematorium Tussen de Bergen   Roermond	250	124	126
Krematorium Uden	250	100	150
Krematorium Waalstede   Nijmegen	395	145	250
Krematorium Waerdse Landen   Heerhugowaard	390	140	250
Krematorium Het Zeeuwse Land   Goes	225	125	100

### Was zu tun, wenn Sie mehr Menschen erwarten?

Erwarten Sie mehr Menschen als die höchstzulässige Besucherzahl, so sollten Sie dies rechtzeitig mit Ihrem Bestattungsunternehmen besprechen. In den meisten Krematorien können die Besucher die Trauerfeier auch auf einem Bildschirm im Empfangsraum verfolgen. Womöglich ist es erforderlich, hierfür zusätzliche Zeit zu reservieren. Es ist wichtig, dass Sie die Besucherzahl, die Größe der Aula, die verfügbaren Plätze und die Zeit, die Sie brauchen, berücksichtigen.

Gibt es mehr Besucher als die Zahl der verfügbaren Plätze, so wird ein Mitarbeiter die Besucher darüber informieren, wo sie Platz nehmen können. Manchmal kann dies bedeuten, dass sie die Abschiedsfeier nicht mitverfolgen können.

### Können Schwerhörige eine Ringschleife benutzen?

Ja, das ist möglich. Die meisten Aulas sind mit einer Ringschleife ausgerüstet. So können auch Schwerhörige die Abschiedsfeier gut mitverfolgen. Um Enttäuschung zu vermeiden, raten wir Ihnen dazu, dies vorab beim betreffenden Standort zu checken.

### Dürfen wir Kerzen und Weihrauch in der Aula benutzen?

Sie dürfen Kerzen und Weihrauch benutzen, wenn der Bestatter dies mit dem Krematorium vereinbart hat. Ein Mitarbeiter des Krematoriums zeigt Ihnen, wo Sie die Kerzen abstellen können. Wegen der Brandsicherheit ist dies leider nicht überall möglich. Die Benutzung von Weihrauch und sonstigen Rauchopfern ist nur bei der letzten Feier des Tages gestattet.

## Abschiednehmen

### Können wir uns persönlich vom Verstorbenen verabschieden?

Ja, das ist möglich. Ihr Bestattungsunternehmen kann diesbezüglich mit dem Krematorium Vereinbarungen treffen. Ein persönlicher Abschied ist in der Aula möglich, wenn dies in den gegebenen Zeitraum hineinpasst, während dessen Sie die Aula benutzen können. Einige Krematorien haben auch ein dazugehöriges Bestattungszentrum. Abschiednehmen ist dort im Trauerraum möglich. In einem solchen Fall ist Abschiednehmen auch außerhalb der Zeit der Abschiedsfeier möglich.

## Der Kaffeeraum

### Können wir nach Ablauf noch etwas essen oder trinken?

Nach Ablauf können Sie im Kaffeeraum in aller Ruhe noch miteinander reden. Hier können Sie auch etwas essen oder trinken. Das gesamte Sortiment finden Sie auf [dela.nl/horeca](http://dela.nl/horeca). Das Krematorium sorgt dafür, dass diese Lebensmittel und Getränke den HACCP-Anforderungen entsprechen. Dies sind die Anforderungen, die mit der Hygiene und Nahrungssicherheit im Zusammenhang stehen.

Es ist im Prinzip nicht gestattet, selbst Getränke und Essen mitzubringen, es sei denn, dass die Produkte von einem professionellen Unternehmen geliefert worden sind, das nachweisbar gemäß den HACCP-Richtlinien arbeitet. Wenn Sie wegen eines Rituals bei Ihnen in der Familie davon eine Ausnahme wünschen, so nehmen Sie bitte Kontakt mit Ihrem Bestattungsunternehmen auf.

Wir raten Ihnen dazu, das bestellte Essen, das aus dem Kaffeeraum übriggeblieben ist, nicht mit nach Hause zu nehmen. Sollten Sie dies dennoch wünschen, so nehmen Sie bitte Kontakt mit einem der Mitarbeiter des Krematoriums auf.

## Die Kremation

### Wann ist die Kremation?

Die Kremation erfolgt immer am selben Tag wie die Abschiedsfeier. Das Krematorium bestimmt den Zeitpunkt. Es ist möglich, dass ein anderes Krematorium die Kremation durchführt. Dies geschieht nur, wenn es einen Notfall betrifft oder wenn Wartungstätigkeiten am Krematorium durchgeführt werden. Das Krematorium wird sich darüber jedoch immer vorab mit Ihrem Bestatter beraten.

### Wie groß und schwer darf der Sarg maximal sein?

Die Abmessungen der Einführungsstelle des Verbrennungsofens sind je Standort unterschiedlich. Wenn Sie von einer Sarg mit Standardgröße abweichen, wenden Sie sich immer rechtzeitig an das Krematorium, um festzustellen, ob der Einführung möglich ist. Die Bodenfläche des Sarges muss flach sein. Der Sarg mit dem Verstorbenen darf maximal 150 kg wiegen.

Überschreitet der Sarg mit dem Verstorbenen dieses Gewicht, so muss sich das Bestattungsunternehmen zuerst darüber mit dem Krematorium beraten. Genügt der Sarg den richtigen Abmessungen nicht, dann wäre es möglich, dass die Kremation an anderer Stelle erfolgen muss.

### Darf der Verstorbene ohne Sarg eingeäschert werden?

Sie können sich in einem solchen Fall für ein Aufbahrungsbrett entscheiden. Das Aufbahrungsbrett soll einen Rand aufweisen, der zumindest zehn (10) Zentimeter hoch ist. Körperteile dürfen nicht sichtbar sein. Der Leichnam muss beispielsweise in ein Tuch oder Leichengewand eingewickelt sein.

### Können wir dabei sein, wenn der Sarg in den Ofen eingefahren wird?

Die Familienmitglieder dürfen dabei sein, wenn der Sarg in den Ofen gefahren wird. Wenn Sie dies wünschen, so ist dies dem Bestatter vorab zu melden. Zwecks Sicherheit dürfen maximal zehn (10) Familienmitglieder bei der Kremation anwesend sein. Das Krematorium bestimmt den genauen Zeitpunkt, zu dem die Kremation erfolgt.

### Soll ein Herzschrittmacher entfernt werden?

Hatte die Ihnen nahestehende Person einen Herzschrittmacher oder ein anderes medizinisches Gerät, so soll dieser Gegenstand entfernt sein, bevor der/die Verstorbene beim Krematorium eintrifft.

### Öffnet das Krematorium den Sarg vor der Kremation?

Der Sarg wird vor der Kremation nicht von unseren Mitarbeitern geöffnet. Dies bedeutet, dass wir auch keinen Schmuck oder keine Brillen nach der Trauerfeier entfernen.

## Streufelder

### Können wir bei allen Krematorien die Asche auf dem Gelände verstreuen?

Nein, nicht jedes Krematorium verfügt über ein eigenes Streufeld. Wenn das Krematorium kein eigenes Streufeld hat, haben wir häufig wohl Vereinbarungen mit dem nächstgelegenen Friedhof getroffen. Für das Krematorium in Tiel und Goes bieten wir die Möglichkeit, die Asche bei einem anderen Krematorium der DELA-Genossenschaft zu verstreuen.

### Dürfen wir an den Streufeldern etwas ablegen?

Sie dürfen Blumen an den Streufeldern der DELA-Genossenschaft ablegen. Auch ist es erlaubt, die Steckvasen zu benutzen, die an den Streufeldern aufgestellt sind. Es ist nicht gestattet, sonstige Gegenstände abzulegen. Legen Sie dennoch etwas anders ab, so werden wir diesen Gegenstand entfernen und entsorgen.

## Kremationstarife

### Wo finde ich die geltenden Tarife?

Das Krematorium führt die Kremation und die sonstigen Dienstleistungen zu jährlich festgesetzten Preisen aus. Der Auftraggeber kann diese Preise beim Krematorium anfordern oder auf [dela.nl](http://dela.nl) lesen. Auch wenn der Auftraggeber nicht sämtliche zur Kremation gehörigen Leistungen in Anspruch nimmt, zahlt er den vollständigen gültigen Tarif. Annulliert der Auftraggeber die vereinbarten Leistungen, und zwar kürzer als 48 Stunden vor der Vereinbarung, so muss er doch die Kosten bezahlen.

## Höhere Gewalt

### Was geschieht im Falle der höheren Gewalt?

Sollte ein Fall von höherer Gewalt vorliegen, so braucht das Krematorium sich nicht an die getroffenen Vereinbarungen zu halten. Dafür schuldet das Krematorium keine Entschädigung gegenüber dem Auftraggeber. Höhere Gewalt liegt vor, wenn es Umstände gibt, die es realistischerweise unmöglich machen, die getroffenen Vereinbarungen zu erfüllen, beispielsweise wenn der Leichnam des Verstorbenen zu spät beim Krematorium eintrifft.

Im Dezember 2020

Postbus 522 | 5600 AM Eindhoven  
+31 (0)40 262 49 00 | [bedrijfsbureauuitvaartdiensten@dela.org](mailto:bedrijfsbureauuitvaartdiensten@dela.org)  
[www.dela.nl](http://www.dela.nl)