

KWALITEITSENQUÊTE

OMDAT UW MENING

ONZE LEIDRAAD IS



Uitvaartverzorging Memento Mori / Wijling V.O.F.

**Kantooradres:
Waterschapsheuvel
Leyweg 65, 2545 CE Den Haag**

Tel. 070-4400333

Web-site: www.mementomori-uitvaartzorg.nl

E-mail: info@mementomori-uitvaartzorg.nl

Deposito's via Stichting Derdengelden Memento Mori Uitvaartverzorging

Beschikbare rouwkamers in de regio onder andere :

Rouwcentrum Sorghvliet, Groot Hertoginnelaan 1 te Den Haag

Rouwcentrum Waldeck, Oude Haagweg 28 te Den Haag

Uitvaartcentrum Nootdorp, Veenweg 14 te Nootdorp

of bij collega's in uw regio

Aangesloten bij de Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen



Stichting Keurmerk Uitvaartverzorging

Geachte mevrouw / mijnheer,

Onlangs hebben wij in uw opdracht een uitvaart verzorgd. Wij achten het van het grootste belang dat de uitvaart op een respectvolle wijze wordt uitgevoerd.

Wij gaan er vanuit dat al het mogelijke in het werk is gesteld om een respectvolle uitvaart volgens uw wensen te verzorgen. Ondanks deze inzet zullen er altijd aspecten van onze dienstverlening te verbeteren zijn.

Deze vragenlijst dient dan ook om de kwaliteit van onze dienstverlening inzichtelijk te maken en ervoor zorg te dragen de toekomstige dienstverlening te verbeteren.

Wij vragen enkele ogenblikken van uw tijd om in alle rust en op het moment dat u er aan toe bent de onderstaande vragen te beantwoorden en de vragenlijst zonder postzegel in de bijgevoegde antwoortenvelop te retourneren. Om alle vragen te kunnen beantwoorden is het belangrijk dat u de enquête 3 à 4 weken na de uitvaartplechtigheid invult, ongeveer gelijktijdig met de ontvangst van de factuur.

U mag de enquête anoniem invullen, maar wilt u dat wij de mogelijkheid hebben om te kunnen reageren op wat u invult, dan vragen wij u om uw gegevens in te vullen. Uw gegevens worden uiteraard in vertrouwen behandeld en zullen niet voor andere doeleinden worden gebruikt.

Bij voorbaat danken wij u voor uw moeite om de vragenlijst in te vullen.

Uitvaartverzorging Memento Mori / Wijling v.o.f.

Persoonlijke gegevens

(Dit gedeelte hoeft u niet in te vullen indien u dat niet wenst)

Ingezonden door : _____ Dhr. Mw.

Adres : _____

Postcode : _____

Woonplaats : _____

Telefoonnummer : _____

Betreft de uitvaart van : _____

Uitvaartondernemer : _____

Algemene vragen

1. Hoe bent u met ons in contact gekomen:

Uitvaartpolis loopt via Memento Mori Uitvaartzorg - Wijling Assurantiën

De Telefoongids / Gouden Gids

Familie / kennissen

Internet

Anders, namelijk: _____

2. Heeft u terugkijkend op de uitvaart het gevoel dat de wensen van de overledene en van u als nabestaande(n) gerespecteerd zijn?

Ja

Nee

Indien nee, waardoor is niet aan deze wensen voldaan: _____

3. Vindt u dat wij als uitvaartonderneming luisterden naar de behoeften van u als nabestaande(n) en onze dienstverlening daarop aanpaste?

Ja

Nee

Indien nee, waardoor heeft u het gevoel dat niet voldoende naar u geluisterd is:

4. Is de uitvaartleider die met u de uitvaart heeft georganiseerd, tot na de uitvaartplechtigheid, uw aanspreekpersoon gebleven?

Ja

Nee

Indien nee, weet u wat de reden voor de overdracht naar een andere uitvaartleider was en vond u de overdracht bezwaarlijk: _____

5. Hoe heeft u de totale dienstverlening van ons als uitvaartondernemer ervaren?

- Boven verwachting
 - Volgens verwachting
 - Onder verwachting
- Toelichting: _____
- _____
- _____

Specifieke vragen over bepaalde aspecten van de dienstverlening

Het eerste contact met de uitvaartonderneming

6. Bent u tevreden over onze telefonische bereikbaarheid toen u contact heeft gezocht?

- Ja, ik kreeg spoedig iemand aan de telefoon.
- Nee, ik moest erg lang wachten voordat er iemand aan de telefoon kwam.

7. Werd u telefonisch voldoende geïnformeerd over wat u moest doen en laten en over het tijdstip waarop de uitvaartleider ter plaatse zou zijn?

- Ja
 - Nee
- Toelichting: _____
- _____
- _____

8. Binnen welke termijn was de uitvaartleider ter plaatse na uw melding en was dat voor u een redelijke termijn?

- Binnen _____ uur.
- Dit was voor mij:
- Een redelijke termijn;
 - Te snel;
 - Te langzaam.
- Toelichting: _____
- _____

Het bespreken van de uitvaart met de uitvaartleider

Hieronder volgt een aantal onderwerpen dat u hoogstwaarschijnlijk heeft besproken met de uitvaartleider tijdens het organiseren van de uitvaart. Zou u hieronder aan willen geven hoe tevreden u bent over het aspect van de dienstverlening. Waar u dat wenst kunt u uw keuze van een toelichting voorzien.

9. De uitvaartleider nam ruim de tijd om onze wensen te inventariseren.

- | | | | |
|----------|---------------|----------|---------------------|
| mee eens | niet mee eens | neutraal | niet van toepassing |
|----------|---------------|----------|---------------------|
- Toelichting: _____
- _____

10. De overledene is respectvol en met zorg verzorgd en opgebaard.

- | | | | |
|----------|---------------|----------|---------------------|
| mee eens | niet mee eens | neutraal | niet van toepassing |
|----------|---------------|----------|---------------------|
- Toelichting: _____
- _____

11. De ambiance in het uitvaartcentrum was sfeervol.
mee eens niet mee eens neutraal niet van toepassing
Toelichting: _____

12. De bezoektijden in het uitvaartcentrum waren flexibel en conform de behoeften van de nabestaanden.
mee eens niet mee eens neutraal niet van toepassing
Toelichting: _____

13. Er was voldoende keuze uit verschillende soorten kisten.
mee eens niet mee eens neutraal niet van toepassing
Toelichting: _____

14. De kist voldeed aan onze verwachtingen.
mee eens niet mee eens neutraal niet van toepassing
Toelichting: _____

15. Er was voldoende keuze uit verschillende soorten rouwkaarten.
mee eens niet mee eens neutraal niet van toepassing
Toelichting: _____

16. De uitvaartleider heeft geadviseerd in de tekst op de rouwkaart.
mee eens niet mee eens neutraal niet van toepassing
Toelichting: _____

17. De kwaliteit van het drukwerk was goed.
mee eens niet mee eens neutraal niet van toepassing
Toelichting: _____

18. De kwaliteit van de eventuele bloemen was goed.
mee eens niet mee eens neutraal niet van toepassing
Toelichting: _____

19. De eventuele volgwagens waren netjes.
mee eens niet mee eens neutraal niet van toepassing
Toelichting: _____

20. De kostenbegroting was voldoende duidelijk en gespecificeerd.
mee eens niet mee eens neutraal niet van toepassing
Toelichting: _____

Het verloop van de plechtigheid

Aangezien het verloop van de uitvaartplechtigheid sterk afhankelijk is van de wensen van de overledene en/of van de nabestaanden zal bij de volgende vragen ruimte zijn voor uw persoonlijke toelichting.

21. Op welke begraafplaats of crematorium heeft de uitvaart plaatsgevonden?

Begraafplaats: _____ te _____

Crematorium: _____ te _____

22. Is de afscheidsplichtigheid naar wens verlopen?

Ja

Nee

Toelichting: _____

23. Was de uitvaartleider aanwezig om ervoor te zorgen dat de ceremonie verliep zoals was afgesproken?

Ja

Nee

Toelichting: _____

24. Heeft u ervoor gekozen om na afloop van de ceremonie met uw gezelschap samen te komen voor een drankje en hapje?

Nee (*U kunt vraag 25 overslaan*)

Zo ja, waar: _____

25. Was een en ander goed verzorgd en werd er ook voor u als nabestaande goed gezorgd?

Als u een CD of een DVD heeft gekregen of besteld van de plechtigheid, voldeed deze aan uw verwachting.

Ja Nee

Toelichting: _____

De dienstverlening en het persoonlijk voorkomen van de verschillende medewerkers
Wij vinden het van belang dat de medewerkers met wie u in contact komt, u tot dienst zijn en er verzorgd uitzien. Wilt u per categorie een beoordeling geven van de dienstverlening en een beoordeling van het persoonlijk voorkomen.

	Dienstverlening			Persoonlijk voorkomen		
	goed	voldoende	onvoldoende	goed	voldoende	onvoldoende
Medewerkers uitvaartonderneming	goed	voldoende	onvoldoende	goed	voldoende	onvoldoende
Medewerkers begraafplaats/ crematorium	goed	voldoende	onvoldoende	goed	voldoende	onvoldoende
Medewerkers koffiekamer *	goed	voldoende	onvoldoende	goed	voldoende	onvoldoende
Dragers *	goed	voldoende	onvoldoende	goed	voldoende	onvoldoende
Chauffeurs *	goed	voldoende	onvoldoende	goed	voldoende	onvoldoende

* indien van toepassing

De periode na de uitvaartplechtigheid

26. Was de factuur in overeenstemming met wat u verwachtte:

Ja

Nee

Toelichting: _____

27. Was de rekening in overeenstemming met de kostenbegroting?

Ja

Nee

Toelichting: _____

28. Hoe heeft u het invullen van deze vragenlijst ervaren?

Bezwaarlijk Moeilijk Goed

Toelichting: _____

29. Wat is uw algehele eendoordeel over onze dienstverlening uitgedrukt in een rapportcijfer, waarbij een 1 zeer slecht is en een 10 uitstekend?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting: _____

30. Wenst u naar aanleiding van uw opmerkingen in deze vragenlijst een persoonlijk gesprek met ons? (Indien ja, nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op)

Ja

Nee

Hieronder bieden wij u de ruimte om uw eventuele aanvullende opmerkingen, of opmerkingen die niet aan de orde zijn geweest in de vragenlijst, aan ons kenbaar te maken.

Heel hartelijk dank voor uw medewerking aan deze kwaliteitsenquête.

Is uw eigen uitvaartvoorziening eigenlijk wel op peil?

In de periode rondom een overlijden is men zich meer dan eens bewust hoe belangrijk het voor nabestaanden is dat de getroffen voorzieningen voor de uitvaartkosten op orde zijn. Een tekort hierin plaats nabestaanden veelal in een vervelende positie. Men wil maar al te graag alle wensen rondom het verloop van de uitvaart tot uitvoering brengen, maar hiertoe dient men dan zelf de aanvullende kosten op te vangen.

Gratis check-up van uw eigen uitvaartverzekeringen en voorzieningen!

De service van Memento Mori stopt niet na de verzorging van een uitvaart. Wij bieden u als klant graag iets extra's. Om te voorkomen dat uw naasten in de toekomst met een tekort op de uitvaartdekking worden geconfronteerd bieden wij u een gratis controle aan van uw uitvaartpolissen ongeacht bij welke maatschappij deze zijn ondergebracht.

Sinds januari 2013 heeft de overheid uitvaartverzekeringen onder de regelgeving van complexe producten geplaatst waardoor dienstverlening niet meer middels provisie in de premie verrekend mag worden. Dit dient apart en vooraf in rekening te worden gebracht. U kunt gebruik maken van een gratis check-up middels het invullen van het formulier op de volgende bladzijde. Besluit u naar aanleiding van het advies tot het afsluiten van verzekeringen over te gaan dan zullen wij u nader informeren over de kosten van de dienstverlening op dit gebied .

Memento Mori , waar uitvaartverzorging en verzekering elkaar ontmoeten!

Memento Mori maakt deel uit van Wijling Assurantiën en is hierdoor tussenpersoon van diverse maatschappijen zoals Ardanta, Axent, Dela, Onderlinge 's-Gravenhage, Nationale Nederlanden en Reaal.

Mocht verzekeren niet meer mogelijk zijn door leeftijd of gezondheid dan kunnen wij een regeling treffen via ons **Stichting Dergeldend Memento Mori Uitvaartzorg**. Er is dus altijd een oplossing te realiseren om uw voorzieningen op peil te brengen. Met de toevoeging van een wilsbeschikking brengt u uw wensen en voorzieningen op een unieke manier samen.

**Memento Mori Uitvaartverzorging, Wijling Assurantiën en
Stichting Derdengelden Memento Mori Uitvaartzorg.**

Graag laat ik mijn persoonlijke (gezins)-situatie omtrent uitvaartverzekeringen gratis door u controleren.

Graag ontvang ik van u een opgaaf voor nieuw te sluiten uitvaartverzekeringen

Onderstaand treft u de persoonsgegevens aan:

Naam: _____ **Voorletters:** _____ **Geboortedatum:** _____ **Lopende polis** _____ **Te sluiten polis:** _____

1. _____ M V € _____ € _____

1. _____ M V € _____ € _____

1. _____ M V € _____ € _____

1. _____ M V € _____ € _____

1. _____ M V € _____ € _____

Adres: _____

Postcode en woonplaats: _____

E-mail: _____ **Tel:** _____

Er zijn speciale wensen op uitvaartgebied namelijk: _____

Wilt u contact opnemen met _____
om de wensen te bespreken.

Is verzekeren in verband met een gezondheidsprobleem of een te hoge leeftijd niet meer mogelijk dan biedt de Stichting Derdengelden Memento Mori Uitvaartzorg uitkomst. Middels deze stichting kunt u geld reserveren voor de betaling van uw uitvaart of het tekort op polissen aanvullen. Dit kan door middel van een betaling ineens of middels periodieke stortingen. Als u hierover eveneens meer informatie wenst, geeft u dit dan hieronder aan.

Wij willen meer weten over de Stichting Derdengelden Memento Mori Uitvaartzorg.

Voor nadere oriëntatie op het gebied van uw wensen verwijzen wij u ook graag naar onze sites:

www.mementomori-uitvaartzorg.nl
www.wijling-assurantie.nl