

OPTIMA CURA

Uitgave van Coöperatieve Vereniging voor Uitvaartverzorging U.A.

www.cvu.nl

Alles moet kunnen



Vroeger werden uitvaarten op een uniforme manier uitgevoerd. Tegenwoordig is dat niet meer zo traditioneel bepaald. Het individu regisseert vaker zelf de manier waarop.

Dat past ook in de huidige tijd. De sociale zekerheid neemt af door een terugtrekkende overheid. Van de solidariteitsgedachte, waar de sociale verzekeringen op gebaseerd zijn, wordt afstand genomen. Sociale zorg is vandaag de dag steeds meer ieders individuele verantwoordelijkheid. We zijn aangewezen op onze eigen directe leefomgeving. Het is dan logisch dat het individu meer inspraak heeft. Ook bij de uitvaartverzorging. En er kan veel. Het motto 'alles moet kunnen' lijkt wel eens door te slaan naar 'hoe gekker, hoe beter'. Alsof men verplicht is iets origineels te bedenken. Belangrijker is het om een persoonlijke tint aan de uitvaart te geven. Een laatste beeld oproepen is goed. Dat past bij de verwerking van het definitieve afscheid, als onderdeel van de rouwverwerking.

CVU Uitvaartzorg dient de randvoorwaarden te scheppen voor het inwilligen van geuite wensen of om uitvoering te kunnen geven aan wilsbeschikkingen. Of het nu een kleurrijk en veelomvattende uitvaart is of een van sobere eenvoud. CVU Uitvaartzorg zorgt ervoor met de grootste toewijding. Dat is een mentaliteit. Met een officieel ISO 9001 kwaliteitscertificaat wordt dit aantoonbaar onderbouwd. U leest in deze uitgave meer over die certificering.

Schroom nooit uw persoonlijke vragen te stellen. Telefonisch, tijdens de inloopspreekuren of op een van de informatiedagen van CVU Uitvaartzorg. Bereikgegevens, adressen en data staan in deze uitgave vermeld. U bent van harte welkom.

A. van Dam - Dongelmans
voorzitter vereniging

Jaargang 5 • Nr. 1 • Mei 2004

Open dagen

Noteer in uw agenda de datum waarop in uw buurt CVU Uitvaartzorg een open dag organiseert voor iedereen die meer wil weten over uitvaartzorg in het algemeen en de diensten van CVU Uitvaartzorg in het bijzonder.

Mensen met meer specifieke, persoonlijke vragen zijn natuurlijk ook van harte welkom. Belangstellenden voor een aandachtspuntenlijst van zaken die na een sterfgeval geregeld moeten worden, kunnen het aldaar krijgen. Wie alleen maar nieuwsgierig is hoe de locatie er van binnen uitziet, is natuurlijk ook welkom. Wellicht heeft u even tijd voor een kopje thee of koffie. U heeft nog brandende vragen? U kunt altijd contact met ons hoofdkantoor aan de Bergweg 287 in Rotterdam opnemen en zonodig een afspraak maken. Op werkdagen is er altijd iemand aanwezig die u te woord kan staan. Bel: 0800 288 22 55.

Zaterdag 15 mei van 13.00 tot 16.00 uur

Spijkenisse: Uitvaartcentrum 'Waterweg', Theemsweg 11.

Zaterdag 5 juni van 13.00 tot 16.00 uur

Capelle aan den IJssel: Uitvaartcentrum 'Capella', Freesiastraat 2.

Zaterdag 19 juni van 10.00 tot 16.00 uur

Schiedam: Uitvaart-informatiedag in 'De Blauwe Brug', Bachplein 590.



Uitvaartcentrum 'Waterweg'



Uitvaartcentrum 'Capella'

Woensdag 9 juni, 22 september en 22 december 2004 van 09.00 tot 12.00 uur

Inloopspreekuur Bergweg 287 Rotterdam

Voor iedereen die liever in een persoonlijk gesprek zijn vragen over uitvaart, wilsbeschikking, verzekeringen, deposito's en dergelijke wil bespreken kent CVU Uitvaartzorg een zogenoemd inloopspreekuur. Een afspraak vooraf maken mag (telefoon 010 466 11 00), maar is niet noodzakelijk.

U kunt op woensdagmorgen 9 juni a.s. tussen 09.00 en 12.00 uur met deskundigen van CVU Uitvaartzorg aan de Bergweg 287 te Rotterdam om de tafel, om al die zaken te bespreken die u liever niet via de telefoon doet. Onder de beschikbare deskundigen treft u een nazorgmedewerkster, een uitvaartverzorger en iemand die op het gebied van verzekeringen u bij kunt staan.

Stel ons uw vragen en we helpen u verder. Zeg ons wat u graag vooraf geregeld of vastgelegd wil hebben en wij maken het voor u in orde. CVU staat altijd voor u klaar.

Uitvaartcentrum 'Bergweg'/hoofdkantoor

Bergweg 287 - 3037 EN Rotterdam - Telefoon: 010 466 11 00. Voor telefonische vragen en zaken over onze diensten kunt u op werkdagen tussen 10.00 en 16.00 uur gebruik maken van het gratis telefoonnummer van CVU Uitvaartzorg: 0800 288 22 55.

1 Inloopspreekuur/uren

Bergweg: woensdag 9 juni, 22 september en 22 december

Open (zaterdag)dagen

Spijkenisse: 15 mei;

Capelle a/d IJssel 5 juni;

Schiedam: 19 juni

2 Yarden sticker negeren

Bel bij sterfgeval CVU Uitvaartzorg:
0800 345 67 89

2 Prijsontwikkelingen uitvaartzorg

Mevrouw Van Leeuwen stort bij

3 Wat kost een uitvaart vandaag de dag

Gemiddelde uitvaartkosten

3 Uitvaart Top 50

Een inspirerend overzicht

4 CVU Uitvaartzorg is ISO 9001 gecertificeerd

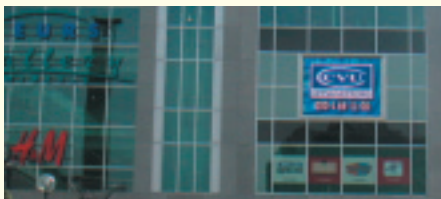
Een kwaliteitsgarantie voor u



CVU markeert de Koopgoot

De dood is onvermijdelijk en ieder mens wordt er in zijn leefomgeving meerdere malen mee geconfronteerd. Per jaar sterven er in Nederland om en nabij 140.000 mensen. Het werk van een uitvaartonderneming is niet weg te denken uit het dagelijkse leven.

Er is in de loop der jaren het een en ander veranderd. 70 jaar geleden was het een vanzelfsprekende zaak de uitvaart door de Coöperatie te laten verzorgen. De samenleving veranderde en veel nieuwe uitvaartorganisaties zagen het licht. Zonder haar oorsprong te verloochenen transformeerde CVU Uitvaartzorg zich tot een moderne organisatie, die zich op kwalitatief niveau wilde blijven onderscheiden in haar werkgebied. Om onder de aandacht te blijven van het grote publiek, moet CVU Uitvaartzorg ook constant werken aan haar bekendheid. Er wordt meer en open over de dood gesproken. Daarom komt u - en het winkellende publiek - de boodschap van CVU Uitvaartzorg in het straatbeeld bijvoorbeeld tegen op de flatscreens aan beide zijden van de 'Koopgoot' in Rotterdam-Centrum. CVU Uitvaartzorg staat daarmee ook letterlijk middenin de samenleving.



In Memoriam Piet Otting

Op 4 maart jl. overleed op tachtigjarige leeftijd ons ledenraadslid de heer Piet Otting. Velen kennen hem van zijn inzet op het sociale gebied.

Zeer vele jaren was hij actief betrokken bij het wel en wee van de CVU.

Enkele jaren geleden werd hij ongeneeslijk ziek verklaard en noodgedwongen verhuisde hij naar Hellevoetsluis omdat hij, maar vooral ook zijn vrouw, beter konden worden opgevangen. Piet knapte wonderbaarlijk op en wist de draad van het alledaagse weer op te pakken. Vorig jaar overleed plotseling zijn vrouw en in januari bereikte ons het bericht dat het weer slecht met hem ging. Op dinsdag 9 maart namen wij met zijn hechte familie, vele vrienden en belangstellenden afscheid van hem.

Piet Otting, bedankt.

Yarden sticker roept vragen op

Verenigingsleden die een verzekering bij Yarden hebben ondergebracht, ontvingen onlangs van de verzekeringsmaatschappij een sticker met een telefoonnummer dat bij een sterfgeval gebeld zou moeten worden.

Gebleken is dat de sticker voor leden van onze vereniging aanleiding was voor onduidelijkheid over de vraag wie men bij een sterfgeval moet bellen.

Een CVU-lid, u dus, belt bij een sterfgeval altijd CVU Uitvaartzorg op het makkelijk te onthouden gratis nummer 0800 345 67 89. Daar zijn we 24 uur per dag, alle dagen van de week paraat. Het regelen van uitkeringen van de verzekering is in geval van overlijden, onze zorg. Daar hoeft u niet naar om te kijken. Wij regelen dat voor u.

Depositofonds en prijsontwikkelingen

Mevrouw Van Leeuwen ontving bij een afschrift van haar jaarlijkse rentebijdraving van het depositofonds een brief, waarin een overzicht gegeven werd van de stijgende kosten voor uitvaartverzorging. "Ik concludeerde dat op grond van mijn uitvaartwensen, de rente van mijn depositofonds niet toereikend is om die kostenstijging voor uitvaartverzorging te compenseren. Ik heb daarom, op voorstel van CVU, besloten om gedurende een jaar, maandelijks een bedrag te storten ter compensatie van het verschil."

Hoewel het depot jaarlijks een behoorlijke rente toevoegt aan het depotbedrag, heeft CVU Uitvaartzorg moeten constateren dat

de tariefsontwikkelingen binnen de uitvaartbranche harder stijgen. Loonontwikkelingen en de invoering van een CAO voor de uitvaartbranche hadden haar gevolgen. Het kostenpatroon van producten en diensten van derden die bij de uitvoering betrokken zijn, liegen er ook niet om. Ondanks dat CVU Uitvaartzorg het als haar plicht ziet om de kosten te beperken, ontkomt zij dienengevolge niet aan tariefsverhogingen. Wanneer u net zoals mevrouw Van Leeuwen overweegt een depot te openen of aan te vullen, zijn er verschillende opties. U kunt naast het kiezen voor het storten van een groot bedrag ineens ook kiezen voor stortingen van kleinere bedragen per maand of eens per jaar. U bepaalt dat zelf en kiest de optie die u het beste uitkomt.

Heeft u nog vragen over het depositofonds, bel dan (gratis) 0800 288 22 55 of 010 466 11 00.



www.cvu.nl

Alle actualiteiten en ontwikkelingen op het gebied van uitvaart kunt u ook vinden op de internetsite van CVU Uitvaartzorg. Via de website kunt u tevens alle informatie in de vorm van brochures en folders aanvragen. U had de complete CVU Informatiemap nog niet in bezit? Daarin vindt u een leidraad die handig is bij het in kaart brengen van uw persoonlijke wensen met betrekking tot de uitvaart. Ook uw aanvraag voor het toezenden ervan doet u snel en eenvoudig via: www.cvu.nl.

Uw eigen uitvaartmap: gratis aan te vragen

De positieve reacties van leden die zo'n gratis uitvaartmap aanvragen, geven aan dat we daarmee in een behoefte voorzien. Het blijkt in de praktijk handig om alle eigen gegevens en wensen over uitvaartzaken overzichtelijk te kunnen opbergen in een en dezelfde ringband. Zoals bijvoorbeeld het bewijs van lidmaatschap, eventuele wilsbeschikking, verzekerings- of depositofondformulieren en adreslijsten. Achterin de ringband is algemene informatie gebundeld over de producten en diensten van CVU en de mogelijkheden van nazorg, uitvaartbus, verzekering en deposito en belangrijke telefoonnummers. Zo'n map is niet alleen handig voor u om zaken terug te zoeken, maar u verzekert zich ervan dat uw nabestaanden weten wat uw wensen zijn. Elk nieuw lid krijgt zo'n uitvaartmap van CVU aangeboden. Bestaande leden die nog niet in het bezit zijn van de map kunnen deze gratis aanvragen op het algemene informatienummer: 0800 - 2 88 22 55.

Uitvaart top 50

Uitvaartdiensten kunnen tegenwoordig heel verschillend zijn, maar één ding hebben ze veelal gemeen: er zal nagenoeg altijd muziek te horen zijn. Muziek kan iets zeggen over de overleden persoon en geeft troost.

Elke soort muziek kan ten gehore worden gebracht, passend bij de overledene. Er is zelfs een *Uitvaart Top-50* waaruit u kunt kiezen. Er is geen landelijke hitlijst. Er zijn diverse initiatieven, maar het is opvallend dat er toch veel overeenkomsten zijn.

Radio West vroeg naar de voorkeuren van haar luisteraars en zond haar top 50 op 3 maart uit. Die Top 50-lijst drukken wij hier af. Misschien inspireert het degenen die moeten kiezen voor iemand die het zelf niet vooraf geregeld heeft.

1. **Marco Borsato - Afscheid nemen bestaat niet**
2. Julie Covington - Don't cry for me Argentina
3. Frans Bauer - Trein naar niemansland
4. R.E.M. - Find the river
5. Andrea Bocelli & Sarah Brightman - Time to say goodbye
6. Rob de Nijs - Zo zal het het zijn
7. Eric Clapton - Tears in heaven
8. Kansas - Dust in the wind
9. Whitehall mysterie orchestra - Bolero
10. Karin Bloemen - Geen kind meer
11. **Sting - Fragile**
12. Wim Sonneveld - Het dorp
13. Celine Dion - The power of love
14. Randy Crawford - One day I'll fly away
15. Louis Armstrong - What a wonderful world
16. Enya - Only time
17. Rob de Nijs - Alles wat ademt
18. Monty Python - Always look on the brideside of life
19. Queen - Who wants to live forever ?
20. Simon and Garfunkel - The sound of silence
21. Paul de Leeuw - De steen
22. Beatles - Here comes the sun
23. **Frank Sinatra - My way**
24. Marianne Weber - Goodbye my love
25. Edith Piaf - Non, je regrette rien
26. Youp van 't Hek - Niemand weet hoe laat het is
27. Elton John - Candle in the wind
28. City to city - The road ahead
29. Shadows - Wonderful land
30. Rob de Nijs - Open einde
31. Anouk - Sacrifice
32. Van Morrison - Have I told you lately ?
33. ABBA - I have a dream
34. Frans Bauer - Verloren
35. Andrea Bocelli - Per amore
36. Gloria Gaynor - I will survive
37. Gary Jules - Mad world
38. Mieke Telkamp - Waarheen, waarvoor
39. George Michael & Elton John - Don't let the sun go down on me
40. Dinand Woesthoff - Dreamer (Gussies song)
41. Rene Froger - This is the moment
42. Stef Bos - Papa
43. Vera Lynn - We'll meet again
44. Rent - Seizoenen van de liefde
45. **Robbie Williams - Angels**
46. Alan Parson's project - Old and wise
47. Diverse uitvoerende - De vier jaargetijden van Vivaldi
48. Boudewijn de Groot - Verdrongen vlinder
49. Jon and Vangelis - I hear you now
50. **Lionel Richie - Hello**



Wat kost een uitvaart anno 2004?

U kunt zich voorstellen dat de kosten van een uitvaart afhankelijk zijn van de persoonlijke wensen.

Zo is er verschil tussen begraven of cremen. Keuze van de begraafplaats, een algemeen of koopgraf is bijvoorbeeld ook van invloed. Als *indicatie* heeft CVU Uitvaartzorg op basis van haar kennis en ervaring, een gemiddeld bedrag berekend op grond van de tarieven 2004. Die totaalbedragen moet u relateren aan de aannames die wij in de onderstaande opsomming hebben opgenomen. Daarbij is geen rekening gehouden met kosten voor bloemen, consumpties op begraafplaats of crematorium, advertenties of toeslagen voor uitvaart op zaterdag, extra kilometers buiten de regio, etcetera.

Een 'gemiddelde' begrafenis voor CVU leden kost anno 2004 aldus € 3.520,- en een crematie € 3.320,-. Daarin zijn inbegrepen:

- regeling van de uitvaart;
- een standaard uitvaartkist;
- regeling van formaliteiten;
- rouwauto van plaats van opbaring naar crematorium of begraafplaats;
- verzorging plechtigheid op de begraafplaats of in crematorium;
- vervoer van de overledene van plaats van overlijden naar plaats van opbaring;
- verzorging en inkisten van overledene;
- gebruik van een van de uitvaartcentra van CVU Uitvaartzorg, inclusief een half uur rouwbezoek en gratis koffie;
- een volgauto van plaats van opbaring naar begraafplaats of crematorium;
- 50 rouwcirculaires, inclusief porto-kosten;
- crematierechten of grafrechten van een algemeen graf;
- bij begrafenis vier dragers.

Voor alle vragen met betrekking tot onze diensten, kunt u op werkdagen tussen 10.00 en 16.00 uur gratis bellen: 0800 - 288 22 55.



ISO 9001 is een kwaliteitsgarantie voor u

Voor CVU Uitvaartzorg telt klanttevredenheid zwaar. We weten als geen ander dat het verzorgen van een uitvaart een zeer gevoelig proces is, dat je in één keer goed moet doen. Binnen de organisatie zijn daarom duidelijke, schriftelijke afspraken gemaakt over de wijze waarop de uitvaartprocessen uitgevoerd moeten worden. Door dat geheel intern goed te beheersen en de uitvoering permanent in de dagelijkse praktijk te toetsen, kunnen we extern een hoog kwaliteitsniveau garanderen.

CVU Uitvaartzorg is een van de weinige uitvaartondernemingen in Nederland die in het bezit is van een ISO 9001 kwaliteitscertificaat. In het directe werkgebied is CVU zelfs de enige. Wat weinigen wisten is dat CVU al sinds oktober 1999 volgens het kwaliteitszorgsysteem ISO 9002 werkte. De voordelen van het werken volgens geformaliseerde procedures zijn in de praktijk gebleken. Nieuwe normeringsrichtlijnen zette de organisatie weer op scherp om in aanmerking te komen voor ISO 9001.

Om de kwaliteit van bedrijfsprocessen te waarborgen, zijn daarvoor alle procedures beschreven in een kwaliteitshandboek volgens de eisen en normen van de wereldwijde federatie van nationale normalisatie-instituten (de ISO-leden). Pas wanneer je organisatie daaraan voldoet wordt een certificaat afgegeven.

Sinds februari dit jaar is CVU de trotse bezitter van de ISO 9001 kwalificatie. Behalve de interne kwaliteitszorg bepaalt jaarlijks een extern en onafhankelijke instelling of de dagelijkse praktijk nog steeds voldoet aan de normen en of dat de certificering verlengd wordt.

ISO 9001 staat los van het CVU lidmaatschap van de Vereniging van Ondernemingen in de Uitvaartverzorging (VOU). Dat het ISO een heel andere betekenis en inhoud heeft op het gebied van kwaliteitsgaranties dan het lid zijn van een branchevereniging, mag duidelijk zijn. 'Erkend lid van een branchevereniging' zegt in dat verband maar weinig over de kwaliteitsgarantie van welke uitvaartonderneming dan ook.

Uit klanttevredenheidsonderzoek weten we dat wat we zeggen - "met de grootste toewijding" - consequent waarmaken. Natuurlijk zijn we niet onfeilbaar, maar onze eis is dat we minimaal een negen van de 10 uit te delen punten moeten scoren. Dat betekent dat we ons weinig ruimte voor onvolkomenheden laten. Over het jaar 2003 haalden we een 9,3. Dat stemt ons, maar vooral onze leden tevreden. En daar gaat het om. We zijn er tenslotte voor u.



Zegt het voort: Gratis lidmaatschap, zonder voorbehoud

De Coöperatieve Vereniging voor Uitvaartverzorging U.A. is opgericht in 1933. De vereniging heeft een bestand van ruim 40.000 leden. Het lidmaatschap van de vereniging is gratis. Net als vroeger is de humanitaire doelstelling van de vereniging om mensen een uitstekend verzorgde uitvaart aan te bieden tegen een aanvaardbare prijs. Uw eigen ervaring met CVU is de beste promotie die we kunnen krijgen. U weet dat het lidmaatschap gratis is, dat elk nieuw lid een persoonlijke uitvaartmap ontvangt voor eigen bescheiden en informatie over de mogelijkheden van de uitvaart, de producten en diensten van CVU Uitvaartzorg. Bovendien kan een lid te allen tijde met alle vragen die gerelateerd zijn aan overlijden bij ons terecht. Een lid betaalt alleen voor een uitvaart en dan nog wel het ledentarief. Na een uitvaart kunt u een beroep doen op nazorg. Met deze nieuwsbrief houden wij u en alle andere leden op de hoogte over de ontwikkelingen binnen CVU en de uitvaartwereld. Dus als het onderwerp eens een keer ter sprake komt, kunt u met een gerust hart onze vereniging aanbevelen. Bij interesse in een lidmaatschap van CVU Uitvaartzorg, kan men zich aanmelden via het algemene informatienummer: 0800 288 22 55. Dat telefoonnummer is ook... gratis!

OPTIMA CURA

Optima Cura is een uitgave van de Coöperatieve Vereniging voor Uitvaartverzorging U.A.

Bergweg 287,
Postbus 28022,
3003 KA Rotterdam
Telefoon: 010 466 11 00
Fax: 010 465 88 61
Internet: www.cvu.nl
E-mail: info@cvu.nl

Redactie: CVU Uitvaartzorg
Productie en eindredactie:
ResQ2, Rotterdam

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door opnamen, fotokopieën, of enige andere manier zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.