

Een vraag over de begroting?

U kunt van ons verwachten dat onze informatie eerlijk en duidelijk is. Daarom hebben wij de kosten van de uitvaart zo goed mogelijk voor u op een rijtje gezet. Misschien heeft u na het zien van de factuur toch nog vragen? In dit schrijven vindt u antwoorden op veelgestelde vragen. Staat het antwoord op uw vraag er niet bij? Bel of mail ons dan, wij helpen u graag.

Welke kosten vallen onder de post 'Dienstverlening'?

Dit zijn vaste kosten van diensten die bij vrijwel elke uitvaart noodzakelijk of gewenst zijn.

Hier staan onder andere de volgende diensten tegenover:

- Het inventariseren van aanwezige wensen en bespreken van de uitvaart.
- Het verwerken en vastleggen van de gemaakte afspraken in dossiervorm.
- Het opstellen van een begroting/overeenkomst.
- Het organiseren van de uitvaart en het maken van afspraken met betrokken partijen.
- Het verzorgen van alle wettelijke formaliteiten en het verkrijgen van een akte van overlijden.
- Het voorbereiden en begeleiden van de uitvaart door de uitvaartverzorger.
- Het verwerken en voorfinancieren van nota's van leveranciers.
- Het opstellen van de factuur.
- Het verlenen van nazorg door de uitvaartverzorger.

Wat is het verschil tussen de eigen diensten en verschotten?

Eigen diensten zijn de diensten die wij rechtstreeks aan u leveren. Denkt u hierbij aan rouwdrukwerk, (extra) inzet van personeel, de uitvaartkist of het vervoer. Verschotten (op de begroting aangeduid als "voor u voorgeschoten") worden door derden bij ons in rekening gebracht en wij betalen deze rekening alvast voor u. De verschotten worden één-op-één aan u doorbelast. Op uw verzoek kunnen wij u de onderliggende facturen toesturen. Indien er sprake is van gebruik van consumpties, dan is de onderliggende factuur bij onze factuur gevoegd.

Wat als de uiteindelijke factuur verschilt van de begroting die ik van de uitvaartverzorger kreeg?

Als er bij eigen diensten sprake is van een wijziging ten opzichte van de begroting, dan zou dit alleen het geval kunnen zijn als er sprake blijkt te zijn van een wijziging in aantal of inhoud. U kunt dus niet geconfronteerd worden met een tariefwijziging achteraf. Verschotten trachten wij zo goed mogelijk te begroten, maar omdat deze door derden aan ons worden doorbelast, zijn deze niet in alle gevallen exact te bepalen. Het op de begroting opgenomen bedrag kan dan afwijken van het op de factuur vermelde bedrag. Mocht u onverhoopt toch vragen hebben, neemt u dan contact met ons op, wij zoeken het verschil uiteraard voor u uit.

Nazorg, wat kunt u verwachten?

Enige tijd na de uitvaart nemen wij telefonisch contact met u op. Wij vinden het belangrijk om u te vragen hoe het met u is, hoe u de uitvaart heeft ervaren en of wij nog iets voor u kunnen betekenen.

Bent u niet of juist heel erg tevreden over onze dienstverlening?

Na de uitvaart ontvangt u een enquêteformulier waarop u uw mening over onze dienstverlening kenbaar kunt maken. Wij stellen het op prijs als u dit formulier invult, zodat wij onze dienstverlening kunnen blijven verbeteren. Natuurlijk kunt u een eventuele klacht of compliment ook rechtstreeks kenbaar maken bij de uitvaartverzorger of diens leidinggevende. Deze kijkt bij een klacht samen met u naar een passende oplossing. U kunt ons op verschillende manieren bereiken; schrijf ons via Oliestraat 4, 5361 GN Grave of via Wanroijseweg 42, 5451 HA Mill of bel ons via 0486 472 074 of 0485 452 868. Ook kunt u ons een e-mail sturen via info@annorauitvaartverzorging.nl.