

Richtlijnen Uitvaartverzorgers

Rouwcentrum & Crematorium Jonkerbos
Weg door Jonkerbos 51
6532 CN Nijmegen

024 - 356 56 45
info@jonkerbos.nl
www.jonkerbos.nl



JONKERBOS
Rouwcentrum & Crematorium

Richtlijnen Uitvaartverzorgers

VOORWOORD	2
MOGELIJKHEDEN EN BENODIGDHEDEN	3
Crematieplechtigheid / faciliteiten	3
Vaststellen dag en tijdstip plechtigheid	3
Benodigde informatie	3
Aanvangstijd plechtigheid	3
Aula's	4
Ringleiding	4
Wierook	4
Kaarsen & waxinelichtjes	4
Herdenkingsdienst	4
Extra tarieven	4
Overschrijding tijd	4
Benodigde formulieren	4
Buitenland	5
Beneluxland	5
Kist	5
Pacemaker / gips	6
Radionucliden	6
PROTOCOL PLECHTIGHEID	6
Aankomst rouwstoet	6
Consumpties familiekamer	7
Afscheid nemen in aula	7
Plechtigheid in aula	7
Muziek en beeld	7
Beeldprojectie	8
Condoleance	8
Rookbeleid	8
Catering	8
Crematieruimte	8
Bloemstukken, kaarten en linten	9
Asbestemming	9
Klachten	9
FINANCIËLE ZAKEN	10
Tarieven	10
Crematienota	10
Schade	10
DIVERSEN	10
Rolstoel	10
Chauffeurskamer	10
Parkeren	10
Bezoekers gebouw en terrein	10
Huisdieren	10
OPENINGSTIJDEN EN BEREIKBAARHEID	10
Openingstijden kantoor en terrein Jonkerbos	10
Hoe bereikt u Rouwcentrum & Crematorium Jonkerbos?	11

VOORWOORD

Aan de Weg door Jonkerbos, in een groene en bosrijke omgeving, ligt Rouwcentrum & Crematorium Jonkerbos. De naam 'Jonkerbos' is ontleend aan een landgoed van een jonkheer uit de vijftiende eeuw.

Deze bijzondere plek is al sinds jaar en dag een begrip in Nijmegen. Hier vindt u de ruimte voor een afscheid volgens uw eigen wensen, om te gedenken en naar terug te keren. Bij Jonkerbos staat persoonlijke aandacht voorop, hier luisteren we naar ieder verhaal, naar elk mens. We denken met u mee en nemen zorgen uit handen. Dat is ons streven: kwaliteit na leven.

Rouwcentrum & Crematorium Jonkerbos is onderdeel van de Facultatieve. Vanaf de oprichting in 1874 zet de Facultatieve zich in voor een waardig afscheid naar eigen wens.

Het spreekt voor zich dat wij handelen conform wettelijke bepalingen van onder andere de Wet op de lijkbezorging, Arbo, veiligheid, brandweer en de Warenwet.

Om u als uitvaartverzorger zo goed mogelijk op de hoogte te stellen van noodzakelijke formaliteiten, protocollen én onze mogelijkheden rondom een afscheid, hebben wij deze richtlijnen speciaal voor u samengesteld. Hierin staat alle praktische informatie die voor u van belang is overzichtelijk op een rij. Hierdoor kunnen de plechtigheden én onze samenwerking naar wens verlopen.

Wij hopen u met deze uitgave van dienst te zijn. Heeft u echter vragen of opmerkingen, dan horen wij deze uiteraard graag (tel: 024 - 356 56 45, e-mail: info@jonkerbos.nl).

Medewerkers Rouwcentrum & Crematorium Jonkerbos

MOGELIJKHEDEN EN BENODIGDHEDEN

Crematieplechtigheid / faciliteiten

Crematies worden uitgevoerd conform de bepalingen in de Wet op de lijkbezorging.

Een laatste groet: in het rouwcentrum kan in kleine kring (15 personen) kort afscheid worden genomen. Gedurende de 30 minuten die de ruimte tot de beschikking staat is het mogelijk consumpties te gebruiken. Er zijn hier mogelijkheden om muziek af te spelen.

Bij de andere aula's is het gebruik van de volgende faciliteiten is in het tarief inbegrepen:

- gebruik aula gedurende 30 minuten
- ten gehore brengen van muziekstukken
- gebruik condoleanceruimte voor 30 minuten
- bewaren van de as gedurende zes maanden na de crematiedatum. Na het verstrijken van de zes maanden wordt een nieuwe bewaartijd algemene nis berekend.

Uitbreiding van faciliteiten is natuurlijk mogelijk, maar dient vooraf te worden besproken. Hiervoor mag het crematorium meerkosten in rekening brengen.

Vaststellen dag en tijdstip plechtigheid

Om de dag en het tijdstip van de crematieplechtigheid te bepalen, overlegt de uitvaartverzorger telefonisch met het crematorium. Voor het aanvragen van crematies zijn wij 24 uur per dag bereikbaar. Na overleg wordt overeengekomen wanneer de plechtigheid en condoleance begint. Indien een gereserveerde crematieplechtigheid wordt geannuleerd, kunnen wij annuleringskosten in rekening brengen.

Benodigde informatie

Houdt u er rekening mee dat wij bij de eerste telefonische opdracht voor het reserveren van de crematie / condoleance naar de volgende gegevens zullen vragen:

- volledige naam van de overledene (incl. eventuele geboortenaam)
- dag, datum en tijd van de plechtigheid
- globale inschatting van het aantal te verwachten personen
- opgave of verlenging van de beschikbare tijd aula en / of condoleanceruimte is gewenst
- aangeven of plechtigheid in besloten kring is
- opgave als het niet is toegestaan om informatie aan derden te verschaffen

Aanvangstijd plechtigheid

De aanvangstijden van de plechtigheden liggen van maandag tot en met vrijdag in principe tussen 8.30 en 18.00 uur. Op zaterdag liggen de aanvangstijden tussen 9.00 en 16.00 uur. Speciale wensen met betrekking tot de tijd zijn altijd bespreekbaar.

Vanaf het overeengekomen tijdstip van de plechtigheid staat de aula 30 minuten en daarna een condoleanceruimte 30 minuten ter beschikking. In overleg met het crematorium kan uiteraard ook langer gebruik worden gemaakt van één van de twee of beide ruimten. Voor een verlenging van tijd (altijd per 15 minuten) gelden speciale tarieven.

Indien een verlenging van aula en / of condoleanceruimte is gewenst (altijd per 15 minuten), adviseren wij u dit direct bij het vastleggen van de plechtigheid te reserveren, zodat teleurstellingen kunnen worden voorkomen. Mocht de plechtigheid of condoleance uitlopen, dan zijn wij genooddaakt extra kosten in rekening te brengen.

Aula's

Rouwcentrum & Crematorium Jonkerbos heeft twee aula's: de Boszaal (circa 135 zitplaatsen) en de Jonkerzaal (circa 35 zitplaatsen). Beide aula's hebben een eigen ontvangst- en condoleanceruimte voor nabestaanden en belangstellenden.

Afhankelijk van het aantal te verwachten familieleden en belangstellenden kunt u een voorkeur aangegeven voor één van de twee aula's. Wij houden zoveel als mogelijk rekening met de aangegeven voorkeur. Of hieraan gehoor kan worden gegeven, is afhankelijk van de verdere planning. Blijkt dit niet mogelijk dan zullen wij dit tijdig aan u communiceren.

De gebruiksvergunning van Jonkerbos staat het ver- en bijplaatsen van meubilair in de (buiten)aula's en overige ruimtes niet toe.

Ringleiding

De Boszaal en de Jonkerzaal zijn voorzien van een ringleiding voor slechthorenden.

Wierook

Het gebruik van wierook is niet toegestaan.

Kaarsen & waxinelichtjes

Het gebruik van kaarsen of waxinelichtjes tijdens een plechtigheid is toegestaan mits daarvoor overleg is geweest met het crematorium. Kaarsen en waxinelichtjes dienen, in verband met de veiligheidsvoorschriften, geplaatst te worden in de daarvoor bestemde houders van het crematorium. Wegens persoonlijk letsel en brandgevaar is het verboden om vuur te maken en met brandende kaarsen door de ruimtes te lopen.

Herdenkingsdienst

Voor het organiseren van een herdenkingsdienst bestaat de mogelijkheid een aula en / of een condoleanceruimte te reserveren.

Extra tarieven

Voor een plechtigheid op zaterdag en het reserveren van verlenging van tijd voor een aula en / of condoleanceruimte gelden speciale tarieven. Speciale tarieven gelden ook voor een plechtigheid op zondag of voor afwijkende tijden.

Overschrijding tijd

Het kan voorkomen dat een plechtigheid uitloopt zonder dat daarvoor extra tijd is gereserveerd. Wij zullen in dat geval de verlenging van de aula of condoleance in rekening brengen. Bij regelmatig overschrijden van de tijd, zonder dat er extra tijd voor is gereserveerd, kunnen wij een extra bedrag in rekening brengen.

Benodigde formulieren

Om een crematie te mogen uitvoeren, hebben wij een aantal formulieren van u nodig:

- opdrachtformulier
- verlof tot cremieren
- (wanneer nodig) verlof tot uitstel van cremieren
- registratieformulier

Het opdrachtformulier dient - volledig ingevuld en ondertekend door de opdrachtgever van de crematie / condoleance - uiterlijk de dag vóór de plechtigheid om 9.00 uur in het bezit te zijn van Rouwcentrum & Crematorium Jonkerbos; is de plechtigheid op maandag, dan op de voorafgaande vrijdag vóór 12.00 uur. Door ondertekening van het opdrachtformulier verklaart de

opdrachtgever op de hoogte te zijn van de Algemene Leveringsvoorwaarden en Richtlijnen Uitvaartverzorgers van Rouwcentrum & Crematorium Jonkerbos en de daaruit voortvloeiende consequenties.

Het opdrachtformulier is te downloaden via onze website. U kunt de benodigde opdrachtformulieren tevens bij ons opvragen of afhalen.

De handtekening van de opdrachtgever wordt gecontroleerd bij de eventueel gekozen asbestemming. Als deze handtekeningen niet overeenkomen, kunnen wij niet overgaan tot uitvoering van de asbestemmingswens. Formulieren worden alleen geaccepteerd met de handtekening van de opdrachtgever.

Het verlof tot cremeren dient te zijn voorzien van stempel en / of op het briefpapier van de gemeente, afgegeven door de ambtenaar van de burgerlijke stand in de gemeente van overlijden. Wanneer nodig (het verlof met) een uitstel tot cremeren, afgegeven door de ambtenaar van de burgerlijke stand in de gemeente van overlijden.

Het registratieformulier als bedoeld in artikel 8 lid 2 van de Wet op de lijkbezorging, met daarop namen, geboortedatum, overlijdensdatum en het registratienummer. Het registratienummer op het registratieformulier of op het verlof moet gelijk zijn aan het nummer op de buitenzijde van de kist of omhulsel. Wij zijn verplicht dit nummer te controleren. Als deze nummers niet overeenkomen, dan zal de kist worden geopend, zodat de overledene kan worden geïdentificeerd door twee nabestaanden. Om deze pijnlijke situatie te voorkomen, verzoeken wij u met klem om te zorgen dat de nummers identiek zijn.

Let op: de documenten zoals hiervoor genoemd, dienen uiterlijk tien minuten vóór aanvang van de plechtigheid in ons bezit te zijn. De wet staat ons niet toe om zonder verlof te cremeren.

Buitenland (met uitzondering van Beneluxlanden)

Is een overledene uit het buitenland afkomstig en valt dat land onder het Verdrag van Strassbourg, dan zijn de volgende formulieren noodzakelijk:

- een verlof tot cremeren, afgegeven door de ambtenaar van de burgerlijke stand van de gemeente waar de crematie plaats zal vinden
- een opdrachtformulier voor crematie

Beneluxland

Indien een overledene afkomstig is uit een Beneluxland, dan volstaat een verlof tot cremeren afgegeven in de gemeente van overlijden en dient op het verlof vermeld te staan waar de overledene wordt gecremeerd.

Kist

Een kist van vurenhout, grenenhout of spaanplaat is het meest geschikt voor crematie. De kist mag worden gekleurd, maar mag niet gelakt zijn. Sierkisten, kisten van kunststof, wol, karton, bamboe, pandanusblad, pine, bananenblad, 'eco materialen' of kisten met een metalen binnenkist worden niet voor een crematie geaccepteerd. Verder mag er geen glas in of aan de kist zijn aangebracht.

Eventuele schade aan de crematieinstallatie door bovengenoemde artikelen kunnen verhaald worden op de uitvaartverzorger.

Sierschroeven, handgrepen, buisgrepen en dergelijke worden gerecycled. Wij adviseren u de kist te (laten) voorzien van 'éénmalig houten beslag'. Kistbeslag dat alleen via de binnenkant van de

kist kan worden verwijderd dient door de uitvaartverzorger zelf te worden verwijderd. De medewerkers van Rouwcentrum & Crematorium Jonkerbos openen in principe geen kisten. De bodem van de kist moet vlak zijn. De kist mag maximaal 102 cm breed, 70 cm hoog en 220 cm lang zijn, inclusief handvatten en deksel. Het gezamenlijk gewicht van kist en lichaam mag maximaal 150 kg zijn. Omdat de veiligheid van onze medewerkers voorop staat en wij schade aan de gebouwen willen voorkomen, kunnen wij kisten vanaf 150 kg alleen ter crematie aannemen wanneer er vooraf overleg is geweest met het crematorium. Aan hoofd- en voeteneinde moet het deksel met houtschroeven op de kist zijn vastgeschroefd. Het is ook mogelijk om een overledene op een zogenaamde plank met een opstaande rand te cremen. Deze rand moet tenminste circa 10 cm hoog zijn, waarbij geen lichaamsdelen zichtbaar mogen zijn. De Jonkerzaal is toegankelijk voor kisten niet breder dan 90 cm.

Medewerkers van Rouwcentrum & Crematorium Jonkerbos zullen de kist niet meer openen. Sieraden van de overledene dient u daarom zelf te verwijderen voordat de kist in het crematorium arriveert.

Mochten er nog sieraden vergeten zijn, dan kunt u die kort voor de crematie nog wegnemen. Voor alle zaken die na de plechtigheid uit of van de kist moeten worden verwijderd, moet een schriftelijke opdracht van de opdrachtgever van crematie worden afgegeven. Onze medewerkers mogen hiermee niet worden belast en kunnen daarvoor ook niet aansprakelijk worden gesteld. Het is niet mogelijk om na de crematie restanten van edelmetalen en chirurgisch metaal te retourneren aan de nabestaanden. Deze worden verzameld en de opbrengst daarvan is bestemd voor een goed doel. Dit wordt landelijk gecoördineerd door het Dr. C.J. Vaillantfonds.

Pacemaker / gips

Een pacemaker dient voor de crematie te zijn verwijderd. Dit geldt ook voor gipsomhulsels, glas en voor de crematieoven schadelijke stoffen. Bij het niet verwijderen van bovengenoemde (of andere schadelijke) stoffen zijn de eventuele kosten voor herstel van de schade voor uw rekening.

Radionucliden

Als overledenen zijn behandeld met radionucliden dan dient u dit op ons opdrachtformulier kenbaar te maken. Ter bescherming van de medewerkers kunnen dan afdoende maatregelen worden getroffen. Het betreft bijvoorbeeld Jodium therapie 1 -131 voor schildklieraandoeningen of Jodium therapie 1 -125 voor met name prostaataandoeningen. Heeft de overledene in de 12 maanden voorafgaande aan het overlijden een behandeling met één van de beide therapieën ondergaan dan moet dit aan ons worden doorgegeven.

PROTOCOL PLECHTIGHEID

Aankomst rouwstoet

In verband met noodzakelijke werkzaamheden zoals het plaatsen van de kist in de aula, het opstellen en rangschikken van de bloemen en het doornemen van de plechtigheid, dient de rouwstoet uiterlijk 15 minuten voor de aanvangstijd van de plechtigheid aanwezig te zijn.

Is een rouwstoet te laat, dan hebben wij het recht de beschikbare tijd aan te passen. Als wij verwachten dat de navolgende plechtigheid om deze reden aanzienlijke vertraging dreigt op te lopen, dan kan worden besloten om die plechtigheid voor te laten gaan. De opdrachtgever van de crematie is overigens altijd aansprakelijk voor eventuele extra kosten als gevolg van de vertraging (ook in geval van overmacht).

Het is niet mogelijk om eerder dan een half uur voor de gereserveerde aanvangstijd te arriveren, omdat de ruimten dan nog niet beschikbaar zijn. Verwacht u dat u onverhoopt toch

eerder arriveert, laat u dat dan zo snel mogelijk weten. Wij zullen er alles aan doen om toch een ruimte ter beschikking te hebben. Wij kunnen dat echter niet garanderen.

Consumpties familiekamer

In de familiekamer worden voor de nabestaanden consumpties neergezet (deze worden doorberekend). Wilt u hiervan géén gebruik maken, dan dient u dit vooraf aan te geven.

Afscheid nemen in aula

Nabestaanden kunnen ook in de aula van het crematorium afscheid nemen van de overledene. Deze tijd is een onderdeel van de u beschikbare tijd; eventuele extra tijd berekenen wij door.

Het opbaren is geen taak en verantwoordelijkheid van Rouwcentrum & Crematorium Jonkerbos. U dient als uitvaartverzorger zélf zorg te dragen voor de opbaring. Wij adviseren u bij een groter gezelschap meer tijd te reserveren, aangezien het afscheid nemen extra tijd vraagt.

Plechtigheid in aula

De aula en condoleanceruimte kunnen maximaal gedurende de gereserveerde tijd worden gebruikt. Ook als u geen gebruik maakt van de condoleanceruimte, dan is de maximale tijd in de aula de gereserveerde tijd. Dit heeft te maken met de voorbereidingen voor de volgende plechtigheid. Is meer tijd in de aula gewenst, dan kunt u verlenging aanvragen. Bij overschrijding van de tijd wordt de verlenging doorberekend. Dit geldt eveneens voor de condoleanceruimte. De tijd in de aula kan uiteraard volledig naar wens van de overledene en /of de nabestaanden worden ingevuld met muziek, toespraken e.d.

Muziek en beeld

De invulling tijdens een plechtigheid kan uiteraard geheel volgens persoonlijke wensen worden verzorgd. Wij beschikken over een compleet ingerichte muziekstudio met een uitgebreide en veelzijdige muziekcollectie. Wij hebben een overzichtelijk muziekboek samengesteld dat is ingedeeld in onder meer religieuze, populaire, klassieke en gregoriaanse muziek. U kunt van ons exemplaren krijgen die u bij de nabestaanden – ter inzage – kunt achterlaten. Hiermee kunt u hen adviseren bij de muziekkeuze. Het muziekboek treft u ook aan op onze website.

Indien nabestaanden er behoefte aan hebben, kunnen zij na een telefonische afspraak zich in onze muziekstudio vrijblijvend laten informeren en / of adviseren. Als de plechtigheden het toelaten, is het ook mogelijk om alvast een kijkje te nemen in de aula en eventueel naar de muziek te luisteren.

Natuurlijk kunnen er ook cd's of dvd's van de nabestaanden worden afgespeeld. Tevens accepteren wij muziekbestanden op een USB-stick in de formaten WAV, MP3 of M4A. Let u er op dat zelfgebrande cd's en dvd's problemen kunnen opleveren bij het afspelen. Controleert u bovendien of in de aangeleverde cd / dvd-doosjes ook echt het juiste exemplaar zit. Wij dienen usb's, cd's en dvd's, tenminste 24 uur voor de plechtigheid in ons bezit te hebben (voor een plechtigheid op maandag: uiterlijk de vrijdag daarvoor om 12.00 uur).

Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van storing door eigen gebrande cd of dvd's, het niet tijdig of verkeerd aanleveren van eigen muziek en eventuele schades aan aangeleverde cd's of dvd's.

Tijdens de plechtigheid live muziek ten gehore (laten) brengen behoort tot de mogelijkheden. De Boszaal beschikt hiervoor over een elektronisch orgel / piano. Men dient zelf voor een organist / pianist te zorgen. Mocht u andere wensen hebben dan kunnen wij u hierin ook adviseren.

Op verzoek kan een sfeeropname gemaakt worden van de plechtigheid op usb en/of dvd.

Wanneer er bezwaar is tegen het maken van een opname, dan dient de opdrachtgever dit specifiek aan te geven op het opdrachtformulier.

Beeldprojectie

Zowel in de Jonkerzaal als in de Boszaal bestaat de mogelijkheid om zeer persoonlijke beelden in de aula te projecteren. U kunt bijvoorbeeld een digitale afbeelding van de overledene of een achtergrondafbeelding aanleveren. Deze wordt dan in de aula op een scherm geprojecteerd en vormt een bijzondere 'achtergrond' voor de plechtigheid. Ook is het mogelijk een presentatie weer te geven of digitaal dia's te tonen via een eigen laptop.

Daarnaast kunnen er via de eigen meegebrachte laptop presentaties met bewegende beelden of foto's tijdens de plechtigheid worden getoond. Af te spelen dvd's of beelden dienen wij tenminste 24 uur voor de plechtigheid in ons bezit te hebben (voor een plechtigheid op maandag: uiterlijk de vrijdag daarvoor om 12.00 uur).

Voor het testen van een laptop met presentatie of ander digitaal materiaal dient u uiterlijk 24 uur voor de plechtigheid een afspraak te maken met één van onze medewerkers.

Op onze website vindt u voor meer informatie onze Aanleverinstructies voor muziek en beeld.

Condoleance

Na afloop van de plechtigheid worden de aanwezigen naar de condoleanceruimte begeleid. Hier bestaat de gelegenheid om nabestaanden te condoleren en een consumptie te gebruiken. Ook hier kan het condoleanceregister worden getekend. Het condoleanceregister wordt door de medewerkers wel van de ontvangstruimte naar de condoleanceruimte gebracht, maar niet door hen gecontroleerd of eventueel samengevoegd. Hiervoor blijft de uitvaartverzorger verantwoordelijk.

Rookbeleid

Ter navolging van de bepalingen in de Tabakswet geldt in het Rouwcentrum & Crematorium Jonkerbos voor zowel publieke als niet-publieke ruimten een algeheel rookverbod.

Catering

Rouwcentrum & Crematorium Jonkerbos beschikt over zeer uitgebreide cateringmogelijkheden. Onder andere koffie en thee met cake, koekjes of bonbons. Een kop soep met broodjes of licht alcoholische dranken met hartige hapjes of luxe sandwiches. Ook bieden wij speciale cateringarrangementen, waarbij de drankjes zijn inbegrepen.

Mocht u speciale wensen hebben neemt u dan contact op met het crematorium, in overleg is heel veel mogelijk. Kijk voor uitgebreidere informatie over deze mogelijkheden in onze catering brochure of op onze website.

Om ons optimaal te kunnen voorbereiden, dient u tenminste 24 uur voor de plechtigheid (voor maandag: uiterlijk vrijdag vóór 12.00 uur) de gewenste consumpties aan ons door te geven.

Wegens de Warenwet / HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) norm is het gebruik van eigen meegebrachte consumpties niet toegestaan. Voor specifieke wensen kunt u contact met ons opnemen.

Crematieruimte

Het komt voor dat nabestaanden mee willen naar de crematieruimte. Na voorafgaand overleg is het uiteraard mogelijk dat nabestaanden, onder begeleiding van de uitvaartverzorger, aanwezig zijn bij de plaatsing van de kist in de crematieruimte. Het is echter niet altijd mogelijk direct aansluitend aan de plechtigheid naar de crematieruimte te gaan. Om de veiligheid van de

nabestaanden en de medewerkers van het crematorium te kunnen waarborgen zijn wij genoodzaakt de volgende richtlijnen te hanteren.

Er kunnen op het moment van plaatsing van de kist in de oven maximaal acht personen in de crematieruimte aanwezig zijn (exclusief de medewerkers), waarbij de nabestaanden achter – of achter een denkbeeldige lijn haaks op de achterkant van – de invoertafel plaats dienen te nemen. Nabestaanden met verminderde mobiliteit dienen de crematieruimte zelfstandig te kunnen verlaten. Het bedienen van de installatie geschiedt uitsluitend door de medewerkers van het crematorium. In geval van onvoorziene situaties heeft de medewerker van het crematorium in overleg met de locatiemanager beslissingsbevoegdheid en dienen de aanwezigen de aanwijzingen van de medewerker van het crematorium op te volgen. De aanwezige blusmiddelen, branddekkens en brandscherm zijn vrij toegankelijk voor de medewerkers van het crematorium en er zal altijd minimaal één nooduitgang volledig vrijgehouden worden.

Het maken van foto's of filmopnames in de crematieruimte is niet toegestaan.

Het crematorium blijft altijd bevoegd de invoer in aanwezigheid van nabestaanden te weigeren. Hierbij zal altijd de veiligheid van de medewerkers en nabestaanden in ogenschouw worden genomen.

Bloemstukken, kaarten en linten

Na de plechtigheid worden de kaarten en linten van de bloemstukken verwijderd en aan de uitvaartverzorger meegegeven.

De nabestaanden bepalen wat er met de bloemstukken moet gebeuren. Dit dient te worden aangegeven op het opdrachtformulier.

Bloemen kunnen:

- door de nabestaanden worden meegenomen naar elders
- worden geplaatst op het bloementerras bij het verstrooiingsterrein van Rouwcentrum & Crematorium Jonkerbos
- worden vernietigd

Asbestemming

De nabestaanden kunnen na een maand beschikken over de as van hun dierbare. Dit is een wettelijke bepaling. Vanuit Rouwcentrum & Crematorium Jonkerbos ontvangt de opdrachtgever van de crematie een brochure en antwoordformulier met de vele mogelijkheden met betrekking tot de asbestemming. Wat betreft de asbestemming is tegenwoordig heel veel mogelijk.

Tijdens een vrijblijvend bezoek aan onze afdeling Info & Nazorg kan de familie een weloverwogen keuze maken uit de verschillende mogelijkheden. Op onze afdeling kunnen de medewerkers advies geven over sieraden, urnen of een plek op ons terrein. Ook kunnen wij een rondleiding over ons terrein geven en kunnen de verschillende mogelijkheden voor plaatsing in een columbarium worden getoond.

Klachten

Onze medewerkers streven er voortdurend naar om een optimale dienstverlening aan te bieden. Toch kan het voorkomen dat u opmerkingen hebt over bepaalde onderdelen van onze dienstverlening. Graag staan wij open voor suggesties of opmerkingen van uw kant. Helaas is het niet te voorkomen dat opdrachtgevers of nabestaanden soms klachten hebben. Wij verzoeken u om ons direct, liefst schriftelijk, van een dergelijke klacht op de hoogte te brengen. De locatiemanager is daarbij uw eerste aanspreekpunt. Wanneer er uiteindelijk geen bevredigende afhandeling van een klacht mogelijk is, bestaat de mogelijkheid voor de opdrachtgever om zich te wenden tot het Klachteninstituut Uitvaartwezen.

FINANCIËLE ZAKEN

Tarieven

Uiterlijk in december ontvangt u van ons de tarievenlijst voor het daaropvolgende jaar. Deze tarieven staan tevens op onze website www.jonkerbos.nl.

Wanneer geen gebruik wordt gemaakt van de geboden faciliteiten, blijft het reguliere crematietarief ongewijzigd van kracht. Tarieven voor de asbestemming worden aan de nabestaanden via een brochure en een aparte tarievenlijst kenbaar gemaakt.

Facturering

Na de plechtigheid ontvangt de uitvaartverzorger van ons de crematiefactuur. De betalingstermijn die wij hanteren is 30 dagen na dagtekening. Bij betalingsachterstand kunnen crematies van de betreffende onderneming worden geweigerd óf uitsluitend worden uitgevoerd tegen contante betaling.

Schade

Voor schade aan het gebouw, terrein of zich in het gebouw bevindende zaken, veroorzaakt door de uitvaartverzorger of derden die onder verantwoording van de uitvaartverzorger aanwezig zijn, wordt de uitvaartverzorger aansprakelijk gesteld. Op diens kosten wordt de schade hersteld en / of worden zaken vernieuwd.

DIVERSEN

Rolstoel

In het crematorium zijn rolstoelen aanwezig. Wanneer nabestaanden hiervan gebruik willen maken, dan is het verstandig dit vooraf door te geven.

Chauffeurskamer

Voor de chauffeurs is een aparte ruimte aanwezig waar een kopje koffie kan worden gedronken.

Parkeren

Een invalidenparkeerplaats is aanwezig. Motoren en auto's dienen geparkeerd te worden op het daarvoor bestemde parkeerterrein. Fietsen, bromfietsen en scooters dienen in de fietsenstalling te worden gezet.

Bezoekers gebouw en terrein

Voor het bezoeken van het crematorium of het terrein dienen personen die daar als bezoeker of uit anderen hoofde aanwezig zijn zich op een correcte manier te gedragen en elke vorm van (geluids)overlast te voorkomen.

Huisdieren

Het is toegestaan om huisdieren aangelijnd mee te nemen naar het crematorium. Dit geldt zowel voor het crematorium, als het omliggende terrein.

OPENINGSTIJDEN EN BEREIKBAARHEID

Openingstijden kantoor eventueel aanpassen aan nieuwe dienstverlening.
maandag t/m vrijdag: 9.00 – 16.00 uur

Openingstijden terrein
dagelijks: 9.00 – 16.30 uur

Hoe bereikt u Rouwcentrum & Crematorium Jonkerbos?

Openbaar vervoer

Kijk op 9292.nl voor de meest actuele informatie.

Auto

Vanuit Rotterdam (via A15 en A50) /Arnhem (via A50) / Druten
Neem A73 afslag Nijmegen – U komt Nijmegen binnen via de Neerbosscheweg – Volg borden
Ziekenhuizen – Volg daarna borden Crematorium – U vindt ons na het Canisius Wilhelmina
Ziekenhuis (CWZ) rechts.

Vanuit 's Hertogenbosch A50

Neem A326 afslag Wijchen/ Nijmegen – Volg borden Ziekenhuizen – Na brug over het Maas-
Waalkanaal rechtsaf – Volg daarna borden Crematorium – U vindt ons na het Canisius Wilhelmina
Ziekenhuis (CWZ) rechts.

Vanuit Venlo/Boxmeer A73

Neem afslag Nijmegen/Dukenburg – Volg borden Ziekenhuizen – Volg daarna borden Crematorium
– U vindt ons voor het Canisius Wilhelmina Ziekenhuis (CWZ) links.

Vanuit Arnhem A325 (Waalbrug)

Volg route 's Hertogenbosch N326 – circa 2,8 km na het verkeersplein volgt u borden
Crematorium (linksaf) – U vindt ons na het Canisius Wilhelmina Ziekenhuis (CWZ) rechts.