



Richtlijnen voor Uitvaartbegeleiders

BEGRAAFPLAATS
& CREMATORIUM
MOSCOWA



VOORWOORD	5
MOGELIJKHEDEN EN BENODIGDHEDEN	7
Crematie & begrafenisplechtigheid / faciliteiten	7
Vaststellen dag en tijdstip plechtigheid	7
Benodigde informatie	7
Aanvangstijd plechtigheid	7
Aula's	7
Televisiescherm & ringleiding	7
Wierook	7
Kaarsen & waxinelichtjes	7
Herdenkingsdienst	8
Extra tarieven	8
Overschrijding gereserveerde tijd	8
Benodigde formulieren	8
Buitenland	8
Beneluxland	8
Kist	8
Pacemaker / gips	9
Radionucliden	9
PROTOCOL PLECHTIGHEID	9
Aankomst rouwstoet	9
Consumpties familiekamer	9
Afscheid nemen in aula	9
Plechtigheid in aula	10
Muziekstudio	10
Beeldprojectie	10
Condoleance	10
Rookbeleid	10
Catering	10
Crematieruimte	11
Bloemstukken, kaarten en linten	11
Asbestemming	11
Uitzoeken graf	11
Klachten	11
FINANCIËLE ZAKEN	11
Tarieven	11
Nota	11
Schade	12
DIVERSEN	12
Schouderbaar	12
Rolstoel	12
Chauffeurskamer	12
Parkeren	12
Bezoekers gebouw en terrein	12
Huisdieren	12
OPENINGSTIJDEN EN BEREIKBAARHEID	12
Openingstijden kantoor en terrein Moscowa	12
Hoe bereikt u Moscowa?	12
BIJLAGE	13
Algemene voorwaarden LVC per 1 januari 2007	13

Begraafplaats & Crematorium Moscowa

Richtlijnen Uitvaartbegeleiders

Praktische informatie voor uitvaartbegeleiders

Begraafplaats & Crematorium Moscowa
Waterbergseweg 18
6815 AP ARNHEM

T 026 - 445 63 47
F 026 - 445 75 25

E info@moscowa.nl
W www.moscowa.nl

Met deze uitgave vervallen alle voorgaande richtlijnen.
Versie: augustus 2013

VOORWOORD

De families en nabestaanden die van onze dienstverlening gebruik maken, zien alles rond de uitvaart als één geheel. De samenwerking tussen u en ons is dus van heel groot belang. Voor de families moet alles vlekkeloos op elkaar aansluiten, conform de wensen die zij hebben besproken met de uitvaartbegeleider.

Om u als uitvaartbegeleider zo goed mogelijk op de hoogte te stellen van noodzakelijke formaliteiten, protocollen én onze mogelijkheden rondom een begrafenis- of crematieplechtigheid, hebben wij deze uitgave 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.

Het al meer dan 135 jaar oude begraafpark Moscowa kenmerkt zich door een fraaie ligging, een monumentaal karakter en een grote verscheidenheid aan groen. De diversiteit aan planten en bomen samen met de bijzondere grafmonumenten uit heden en verleden, maken Mosowa tot een prachtig en uniek gedenkpark. In de jaren zeventig werd Moscowa uitgebreid met een crematorium en een aulacomplex. De aparte architectonische gebouwen met daarin schitterende gebrandschilderde ramen zijn een kunstwerk op zich. In alle ruimtes staan praktisch alle moderne middelen ter beschikking voor een eigentijds en persoonlijk afscheid.

Moscowa maakt deel uit van 'de Facultatieve Groep', waartoe ook het eerste crematorium van ons land - Westerveld in Driehuis - behoort. Zo worden ervaring en expertise gebundeld en kunnen we snel inspelen op veranderende eisen in veranderende tijden.

Moscowa wil de wensen van de overledene en / of de nabestaanden altijd optimaal respecteren. Wij doen er dan ook alles aan om dit mogelijk te maken. Dit houdt onder andere in dat alles bespreekbaar is en dat wij onze dienstverlening voortdurend kunnen aanpassen aan veranderende wensen.

Het spreekt voor zich dat wij handelen conform wettelijke bepalingen van onder andere de Wet op de lijkbezorging.

Wij hopen u met deze uitgave van dienst te zijn. Heeft u echter vragen of opmerkingen, dan horen wij deze uiteraard graag (tel.: 026 445 63 47, e-mail: info@moscowa.nl).

Het voltallige team van Begraafplaats & Crematorium Moscowa kijkt er naar uit om samen met u te werken aan het realiseren van een optimale dienstverlening!

MOGELIJKHEDEN EN BENODIGDHEDEN

Crematie & begrafenisplechtigheid / faciliteiten

Crematies & begrafenissen worden uitgevoerd conform de bepalingen in de Wet op de lijkbezorging en de verordening van de gemeente Arnhem.

Het gebruik van de volgende faciliteiten is in het tarief inbegrepen:

- gebruik aula gedurende 45 minuten incl. opbaren en afscheid nemen
- ten gehore brengen van muziekstukken
- gebruik condoleanceruimte voor 45 minuten
- luiden van de klok
- bewaren van de as gedurende zes maanden na de crematiedatum
- bij begrafenissen een wandeling naar het graf en terug van 30 minuten

Uitbreiding van faciliteiten is natuurlijk mogelijk, maar dient vooraf te worden besproken. Hiervoor mag Begraafplaats & Crematorium Moscowa meerkosten in rekening brengen.

Vaststellen dag en tijdstip plechtigheid

Om de dag en het tijdstip van de crematie / begrafenisplechtigheid te bepalen, overlegt de uitvaartbegeleider telefonisch met Moscowa. Voor het aanvragen van crematies of begrafenissen zijn wij 24 uur per dag bereikbaar. Na overleg wordt overeengekomen wanneer de plechtigheid of condoleance begint. Indien een gereserveerde crematie / begrafenisplechtigheid 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 / begrafenis of condoleance naar de volgende gegevens zullen vragen:

- volledige naam van de overledene (incl. eventuele geboortenaam)
- dag, datum en tijd van de dienst c.q. 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
- machtiging rechthebbende graf

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 45 minuten en daarna een condoleanceruimte 45 minuten ter beschikking. In overleg met Moscowa kan uiteraard ook langer gebruik worden gemaakt van één van de twee of beide ruimten. Voor een verlenging van tijd gelden speciale tarieven. Indien een verlenging van aula en / of condoleanceruimte is gewenst, 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 genoodzaakt, naast de gebruikelijke verlengingskosten, extra kosten in rekening te brengen.

Aula's

Begraafplaats & Crematorium Moscowa heeft twee aula's: de Lindenzaal (circa 144 zitplaatsen) en de Berkenzaal (circa 120 zitplaatsen). Beide aula's hebben een eigen familiekamer, een ontvangstruimte voor belangstellenden en een condoleanceruimte.

Afhankelijk van het aantal te verwachten familieleden en belangstellenden kunt u de voorkeur aangegeven voor één van de twee zalen. Wij houden zo veel 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.

Televisiescherm & ringleiding

Wanneer het aantal belangstellenden zo groot is dat er geen zit- en staanplaatsen meer in de Lindenzaal zijn, kan de plechtigheid ook in de ontvangkamer van de Lindenzaal worden gevolgd via een televisiescherm. De Berkenzaal beschikt ook over een meekijkscherm in de hal voor de aula. De Lindenzaal en de Berkenzaal zijn voorzien van een ringleiding voor slechthorenden.

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

Wierook

Het gebruik van wierook is in de Berkenaula toegestaan. In de crematieaula echter alleen tijdens de laatste plechtigheid van een dag. Dit vanwege de sterke geur die wierook verspreidt en de korte tijd tussen de plechtigheden.

Kaarsen & waxinelichtjes

Het gebruik van kaarsen of waxinelichtjes tijdens een plechtigheid is toegestaan mits daarvoor overleg is geweest met Moscowa. Kaarsen en waxinelichtjes dienen, in verband met de veiligheidsvoorschriften, geplaatst te worden in de daarvoor bestemde houders van Moscowa. Wegens het risico op 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 begrafenis en / of crematie op zaterdag en het reserveren van verlenging van tijd voor een aula en / of condoleanceruimte gelden speciale tarieven. Speciale tarieven gelden ook voor een begrafenis / en of crematie op afwijkende tijden en dagen.

Overschrijding gereserveerde tijd

Het kan voorkomen dat een dienst 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 door dezelfde uitvaartbegeleider of uitvaartonderneming, zonder dat er extra tijd voor is gereserveerd, zullen wij een extra bedrag in rekening brengen.

Benodigde formulieren

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

- opdrachtformulier
- verlof tot cremeren of begraven
- (wanneer nodig) verlof tot uitstel van cremeren
- registratieformulier
- (wanneer nodig) machtiging tot openen grafruimte / urnenplaats

Het **opdrachtformulier** dient - volledig ingevuld en ondertekend door de opdrachtgever van de crematie / begrafenis / condoleance - uiterlijk de dag vóór de plechtigheid om 9.00 uur in het bezit te zijn van Moscowa; 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 Uitvaartbegeleiders van Begraafplaats & Crematorium Moscowa en de daaruit voortvloeiende consequenties.

U kunt de benodigde opdrachtformulieren downloaden, bij ons opvragen of afhalen.

De handtekening van de opdrachtgever en/of diens gemachtigde wordt gecontroleerd bij de eventueel gekozen asbestemming. Als de handtekeningen niet overeenkomen, kunnen wij geen uitvoering geven aan de asbestemming.

Het **verlof tot cremeren of begraven** afgegeven op het briefpapier van de gemeente van overlijden, ondertekend door de ambtenaar van de burgerlijke stand. Alternatief is het verlof tot cremeren of begraven afgegeven op blanco papier voorzien van een stempel van de gemeente van overlijden, ondertekend door de ambtenaar van de burgerlijke stand.

Wanneer nodig, het verlof met een **uitstel tot cremeren of begraven**, afgegeven door de ambtenaar van de burgerlijke stand in de gemeente van overlijden. Hiervoor gelden dezelfde voorwaarden als hierboven vermeld.

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 moet gelijk zijn aan het nummer op de buitenzijde van de kist of omhulsel. Wij zijn verplicht dit nummer te controleren. Als dit nummer niet klopt, 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.

Voor het **openen van bestaande graven of urnenplaatsen**, ten behoeve van een bijzetting, is een schriftelijke toestemming van de rechthebbende vereist tenzij de rechthebbende zelf wordt begraven of bijgezet. Bij een nieuw graf, de ondertekende grafovereenkomst. Waar nodig moet aangegeven worden tot wie wij ons kunnen wenden voor de overschrijving en / of de verlenging van het grafrecht.

Let op: de documenten zoals hiervoor genoemd, dienen uiterlijk tien minuten vóór aanvang van de plechtigheid in ons bezit te zijn. Met uitzondering van de toestemming tot openen en bijzetten; deze toestemming dient 48 uur van tevoren aanwezig te zijn. De wet staat ons niet toe om zonder verlof te cremeren of te begraven.

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 verbranding of begrafening, afgegeven door de ambtenaar van de burgerlijke stand van de gemeente waar de crematie plaats zal vinden
- een opdrachtformulier voor crematie of begrafenis
- een registratieformulier met daarop het nummer dat overeenkomt met het nummer dat op de kist moet zijn vermeld

Beneluxland

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

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 oven of crematieruimte door bovengenoemde artikelen kunnen verhaald worden op de uitvaartbegeleider.

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 uitvaartbegeleider zelf te worden verwijderd. De medewerkers van Begraafplaats & Crematorium Moscowa 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 cremieren. Deze rand moet tenminste circa 10 cm hoog zijn, waarbij geen lichaamsdelen zichtbaar mogen zijn.

Medewerkers van Begraafplaats & Crematorium Moscowa 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 stoffen kunnen de eventuele kosten voor herstel van de schade voor uw rekening zijn.

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 Jodium therapie 1 -131 voor schildklierandoeningen en Jodium therapie 1 -125 voor met name prostaataandoeningen. Heeft de overledene in

de twee jaar voorafgaande aan het overlijden een behandeling met één van de beide therapieën ondergaan dan moet dit aan ons worden doorgegeven. Wanneer de overledene is behandeld met Jodium therapie 1 -125 (binnen twee jaar voor het overlijden), dient het implantaat te zijn verwijderd waar de behandeling heeft plaatsgehad.

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 aanvrager van de crematie / begrafenis 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.

Als op het aanvraagformulier staat dat er geen gebruik wordt gemaakt van de condoleanceruimte, dan worden er ook in de familiekamer geen consumpties neergezet. Als dat wel gewenst is, dan verzoeken wij u dat ook vooraf aan te geven.

Afscheid nemen in de aula

Nabestaanden kunnen ook in de aula van Moscowa afscheid nemen van de overledene. Deze tijd is een onderdeel van de u beschikbare tijd; eventuele extra tijd berekenen wij door. In verband met de extra werkzaamheden die een opbaring vraagt, is het noodzakelijk om uiterlijk 20 minuten voor de afgesproken aanvangstijd van de plechtigheid aanwezig te zijn.

Het opbaren is geen taak en verantwoordelijkheid van Moscowa. U dient als uitvaartbegeleider 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.

Plichtigheid in aula

Zoals eerder vermeld, is de totaal beschikbare tijd in aula en condoleanceruimte samen maximaal zes kwartier. De aula kan maximaal 45 minuten worden gebruikt. In dat geval resteren nog 45 minuten voor de condoleanceruimte.

Bij een begrafenis wordt 30 minuten gereserveerd om van en naar het graf te lopen.

Wanneer er geen gebruik gemaakt wordt van de condoleanceruimte, dan is de maximale tijd in de aula 45 minuten. Dit heeft te maken met de voorbereidingen voor de volgende plichtigheid. Is meer tijd in de aula gewenst, dan kunt u verlenging aanvragen. Bij overschrijding van de tijd wordt de verlenging doorberekend en zal een extra toeslag geheven worden op de verlengingskosten. 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.

Muziekstudio

De invulling tijdens een plichtigheid 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 zich na telefonische afspraak in onze muziekstudio vrijblijvend laten informeren en / of adviseren. Als de plichtigheden het toelaten, is het ook mogelijk om alvast een kijkje te nemen in de aula en eventueel naar de muziek te luisteren.

Natuurlijk kunnen ook cd's of dvd's van de nabestaanden worden afgespeeld. In dat geval dienen wij deze tenminste 24 uur voor de plichtigheid in ons bezit te hebben (voor een plichtigheid op maandag: uiterlijk de vrijdag daarvoor om 12.00 uur). 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 kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van storing door eigen gebrande cd's / dvd's, het niet tijdig of verkeerd aanleveren van eigen muziek en eventuele schades aan aangeleverde cd's of dvd's. Tijdens de plichtigheid live muziek ten gehore te (laten) brengen behoort tot de mogelijkheden. De Lindenzaal beschikt hiervoor over een orgel. De Berkenzaal beschikt over een elektronisch orgel / piano. Men dient zelf voor een organist / pianist te zorgen. Ook kunnen wij adviseren en / of bemiddelen bij andere muzikale uitvoeringen.

Op verzoek kan een sfeeropname gemaakt worden van de plichtigheid op cd en/of dvd. Het beeld wordt opgenomen in 'standaard-definitietelevisie' (SD). Dit heeft een andere resolutie en kwaliteit dan "hoge-definitietelevisie" (HD). Uiteraard is de dvd op alle gangbare spelers en tv's te bekijken.

Beeldprojectie

In beide aula's is een Visualizer – een moderne versie van de overheadprojector – aanwezig, om zeer persoonlijke beelden in het groot te projecteren. U kunt bijvoorbeeld een analoge afbeelding van de overledene of een achtergrondafbeelding aanleveren. Deze afbeelding wordt dan in de aula geprojecteerd en vormt een bijzondere 'achtergrond' voor de plichtigheid. Daarnaast kan met een "eigen meegebrachte" laptop een presentatie met bewegende beelden of foto's tijdens de plichtigheid worden getoond. Af te spelen beelden dienen wij tenminste 24 uur voor de plichtigheid in ons bezit te hebben (voor een plichtigheid 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 dienst een afspraak te maken met één van onze medewerkers.

Condoleance

Na afloop van de plichtigheid worden de aanwezigen naar de condoleanceruimte begeleid. Hier bestaat 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 aula naar de condoleanceruimte gebracht, maar niet door hen gecontroleerd of eventueel samengevoegd. Hiervoor blijft de uitvaartbegeleider verantwoordelijk.

Rookbeleid

Ter navolging van de bepalingen van de Tabakswet geldt op Moscowa voor zowel publieke als niet-publieke ruimten een algeheel rookverbod.

Catering

Moscowa beschikt over zeer uitgebreide catering mogelijkheden. Onder andere koffie en thee met cake, koekjes, bonbons of een high tea. Een kop soep met broodjes of licht alcoholische dranken met hartige hapjes of luxe sandwiches. Als u speciale wensen heeft, neemt u dan contact op met Moscowa, in overleg is heel veel mogelijk. Kijk voor uitgebreidere informatie over onze cateringmogelijkheden in onze speciale brochure of op de website, of neemt u contact op met Moscowa.

Om ons optimaal te kunnen voorbereiden, dient u tenminste 24 uur voor de plichtigheid (voor maandag: uiterlijk de vrijdag vooraf 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 aangeleverde eigen dranken wordt kurkengeld berekend.

Crematieruimte

Het komt steeds vaker voor dat nabestaanden mee willen naar de crematieruimte. Na voorafgaand overleg is het uiteraard mogelijk dat nabestaanden aanwezig zijn bij de plaatsing van de kist in de oven. 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 tien personen in de crematieruimte aanwezig zijn, 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, branddekens en brandscherm zijn vrij toegankelijk voor de medewerkers van het crematorium en er zal altijd minimaal één nooduitgang volledig vrijgehouden worden.

Het is niet altijd mogelijk direct aansluitend aan de plechtigheid naar de crematieruimte te gaan.

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

Bloemen kunnen:

- door de nabestaanden mee worden genomen naar elders
- geplaatst worden op een gedenkplek op het terrein
- worden geplaatst op het bloementerras
- worden geplaatst bij de oorlogsmonumenten
- worden vernietigd

Asbestemming

De nabestaanden kunnen na een maand beschikken over de as van hun dierbare. Dit is een wettelijke bepaling. Vanuit Moscowa 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 verschillende sieraden, urnen of een plek op ons terrein. Ook kunnen wij een rondleiding geven over ons prachtige park en kunnen de verschillende mogelijkheden voor plaatsing in een columbarium of het park worden getoond.

Uitzoeken graf

Wanneer de nabestaanden voor de begrafenis zelf een plek willen uitzoeken op de begraafplaats dan is dit tot 48 uur voor de plechtigheid mogelijk. Tijdens een wandeling over ons terrein laten wij de nabestaanden de verschillende mogelijkheden voor begraven zien.

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.moscowa.nl. Wanneer geen gebruik wordt gemaakt van de geboden faciliteiten, blijft het reguliere crematie- of begrafenis tarief ongewijzigd van kracht. Tarieven voor de asbestemming en begraven worden aan de nabestaanden via een brochure en een aparte tarievenlijst kenbaar gemaakt.

Nota

Na de plechtigheid ontvangt de uitvaartbegeleider de begrafenis- of crematienota. De betalingstermijn die wij hanteren is 30 dagen na dagtekening. Bij betalingsachterstand kunnen plechtigheden van de betreffende uitvaartbegeleider worden geweigerd of uitsluitend worden uitgevoerd tegen contante betaling.

Schade

Voor schade aan het gebouw, terrein of zich in het gebouw bevindende zaken, veroorzaakt door de uitvaartbegeleider of

derden die onder verantwoording van de uitvaartbegeleider aanwezig zijn, wordt de uitvaartbegeleider aansprakelijk gesteld. Op diens kosten wordt de schade hersteld en / of worden zaken vernieuwd.

DIVERSEN

Schouderbaar

Het gebruik van de schouderbaar is mogelijk.

Rolstoel

In het aulacomplex is een rolstoel 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 de gebouwen of het terrein van Moscowa dienen personen die daar als bezoeker of uit andere hoofde aanwezig zijn, zich op een correcte manier te gedragen en dient elke vorm van (geluid)overlast te worden voorkomen.

Huisdieren

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

OPENINGSTIJDEN EN BEREIKBAARHEID

Openingstijden kantoor

maandag t/m vrijdag: 8.30 - 17.00 uur

Openingstijden terrein

november t/m februari: 8.30 - 17.00 uur

maart t/m mei: 8.30-19.00 uur

juni t/m augustus: 8.30 - 21.00 uur

september t/m oktober: 8.30 - 19.00 uur

Hoe bereikt u Begraafplaats & Crematorium Moscowa?

Openbaar vervoer

Vanaf het NS-station Arnhem:

buslijn 20 (stadsbus) richting Presikhaaf, halte Moscowa uitstappen.

buslijn 91 (streekbus) richting Apeldoorn, halte Moscowa uitstappen.

Auto

Moscowa is gelegen in Arnhem-Noord in de nabijheid van het Openluchtmuseum (volg de borden). In de buurt van Moscowa wordt Begraafplaats & Crematorium Moscowa zelf aangegeven.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Op de voorzijde van de overeenkomst zoals deze met de opdrachtgever wordt gesloten, moet uitdrukkelijk boven de ruimte waar de opdrachtgever zijn / haar handtekening plaatst worden aangegeven:

“de opdrachtgever verklaart door ondertekening van deze overeenkomst op de hoogte te zijn van de algemene voorwaarden en huisregels / richtlijnen van het Crematorium.”

Artikel 1

De algemene voorwaarden en huisregels / richtlijnen zijn van toepassing op alle verrichtingen van diensten aan opdrachtgever of elke verkoop en levering van zaken. Afwijkingen zijn alleen van toepassing indien deze schriftelijk door het Crematorium zijn bevestigd.

Artikel 2

Degene die deze overeenkomst ondertekent, de opdrachtgever, verplicht zich tot betaling van alle uit de overeenkomst voortvloeiende kosten, alsmede het door het crematorium uit te laten voeren van de asbestemming.

Artikel 3

Onder crematie wordt verstaan een lijkverbranding als bedoeld in de Wet op de lijkbezorging en de daarbij behorende dienstverlening, waaronder het gedurende de op het opdrachtformulier vermelde tijd beschikbaar stellen van een aula, condoleanceruimte en familiekamer, het ten gehore brengen van muziek(stukken), de periode buiten de wettelijke termijn van bijzetting van de urn in de bewaarplaats van het Crematorium gedurende de in de huisregels / richtlijnen gestelde termijn. Indien geen gebruik wordt gemaakt van de bij een crematie behorende faciliteit, leidt dit niet tot wijziging van het tarief.

Artikel 4

Het Crematorium verricht de crematie of stelt de andere op het opdrachtformulier vermelde diensten ter beschikking tegen de haar op haar tarievenlijst vermelde tarieven. Wanneer de opdrachtgever de overeengekomen diensten annuleert is de opdrachtgever het op de tarievenlijst vermelde tarief verschuldigd.

Artikel 5

Elke door het Crematorium geboden dienst heeft een besloten karakter en is derhalve niet voor het publiek toegankelijk. De door het Crematorium aangewezen functionarissen hebben te allen tijde toegang tot de in gebruik zijnde ruimten die deel uit (kunnen) maken van de dienstverlening.

Artikel 6

De door het Crematorium ter beschikking gestelde diensten dienen overeenkomstig hun bestemming en met inachtneming van de in de huisregels / richtlijnen gestelde bepalingen te worden gebruikt.

Artikel 7

In geval van overmacht, waaronder wordt verstaan alle omstandigheden welke redelijkerwijze de uitvoering van de overeengekomen prestatie op de overeengekomen tijd onmogelijk maken, wordt het Crematorium ontheven van haar verplichting zonder dat het Crematorium tot enige vergoeding van schade of kosten verplicht is. Onder overmacht wordt ook verstaan het niet tijdig arriveren van de overledene bij het Crematorium.

Artikel 8

Het Crematorium is niet aansprakelijk voor enige schade ten gevolge van een door haar verrichte dienst of schade die wordt toegebracht aan goederen en /of personen.

Artikel 9

De opdrachtgever dient de factuur binnen 30 dagen na de factuurdatum te hebben betaald. Bij gebreke van tijdige betaling is de opdrachtgever – zonder nadere ingebrekestelling – een vertragsrente van 1% per maand verschuldigd. Wanneer het Crematorium de vordering ter incasso uit handen geeft, is de opdrachtgever tevens 15% van het factuurbedrag als buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd met een minimum van € 100,-.

Artikel 10

Het Crematorium is gerechtigd de afgifte van de as op te schorten:

- a. totdat de opdrachtgever aan zijn verplichtingen uit deze en eventuele andere overeenkomsten heeft voldaan;
- b. totdat bij een verschil van mening tussen de opdrachtgever en / of de nabestaanden duidelijkheid bestaat over de asbestemming overeenkomstig de artikelen 18, 58 en 59 van de Wet op de lijkbezorging.

Artikel 11

Indien de asbestemming niet binnen zes maanden na de datum van crematie aan het Crematorium schriftelijk is medegedeeld, is het Crematorium – na schriftelijke aanmaning aan de opdrachtgever – gerechtigd de as te verstrooien.

Artikel 12

Alle leden van de Landelijke Vereniging Crematoria met uitzondering van de gemeentelijke crematoria, zijn aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen, Postbus 126, 1270 AE Huizen (www.klachteninstituutuitvaartwezen.nl).



BEGRAAFPLAATS & CREMATORIUM **MOSCOWA**

Waterbergseweg 18
6815 AP Arnhem
T 026 - 445 63 47
F 026 - 445 75 25
E info@moscowa.nl
www.moscowa.nl

Begraafplaats & Crematorium
Moscowa maakt deel uit van
'de Facultatieve Groep'.