

Hausordnung für die Krematorien der DELA-Bestattungsgenossenschaft

In den Krematorien von DELA gilt eine Hausordnung. Diese Hausordnung hilft uns dabei, Ihnen so gut wie möglich zu Diensten zu stehen. Haben Sie Fragen zur Hausordnung? Wir beantworten sie gerne. Rufen Sie uns dann an unter +31 (0)40 262 49 00 oder schicken Sie eine E-Mail an bedrijfsbureauuitvaartdiensten@dela.org. Schauen Sie sich auch unsere Website an: dela.nl.

Wenn in diesem Dokument die Rede von Mitarbeitern ist, so sind damit sämtliche Mitarbeiter gemeint, die im Namen von DELA anwesend sind oder die betreffenden Tätigkeiten ausführen.

Allgemein

Wann ist das Krematorium geöffnet?

Diese Information finden Sie auf der Website des Krematoriums.

Darf ein Haustier mit ins Krematorium?

Hilfshunde sind willkommen. Zugleich ist es in Rücksprache mit dem Manager des Krematoriums möglich, ein Haustier des Verstorbenen mit ins Krematorium zu nehmen.

Darf in den Krematorien geraucht werden?

Rauchen und die Nutzung von E-Zigaretten ist in den Krematorien von DELA nicht gestattet.

Dürfen wir ein Handy im Krematorium benutzen?

In Anbetracht der Tatsache, dass Handys die Bestattungsfeier stören können, bitten wir die Besucher, diese auszuschalten.

Empfang

Ab wann haben wir Zugang zum Krematorium?

30 Minuten vor der Abschiedsfeier dürfen Sie das Krematorium betreten. Ein Mitarbeiter empfängt Sie im Empfangsraum. Möchten Sie auch den Familienraum benutzen, so kann das Bestattungsunternehmen dies vorab regeln. Der Familienraum bietet Platz für maximal fünfzehn (15) Personen.

Musik

Über welche Art von Musik verfügt das Krematorium?

All unsere Musik finden Sie in dem digitalen Musikbuch, das Sie auf unserer Site finden: dela.nl/muziekboek. Wenn Sie die Musik gewählt haben, die Sie hören möchten, können Sie diese Wahl über dela.nl/muziekboek ins Krematorium schicken.

Wie viele Musikwerke dürfen wir abspielen?

Dies ist abhängig von der Zeit, während derer Sie die Aula reserviert haben. Möchten Sie genau wissen, welche Bild- und Tonmöglichkeiten es gibt, so wird sich der Bestatter beim Krematorium gerne für Sie danach erkundigen.

Dürfen wir selbst Musik und Bilder mitnehmen?

Wir raten Ihnen dazu, unser Musikbuch so viel wie möglich zu nutzen. Sie finden das Musikbuch auf unserer Website dela.nl/muziekboek. Diese Musiknummern sind allesamt auf eine gute Qualität hin überprüft worden. Wenn eine Musikwahl nicht im digitalen Musikbuch vorhanden ist, können Sie das Musikwerk selbst an uns weiterleiten. Ihre eigene Musik lässt sich über das Online Musikbuch bereitstellen. Eine Anleitung mit Erläuterungen darüber, wie Sie die Musik auswählen und anliefern, findet sich auf dela.nl/muziekboek. Darüber hinaus können Sie die Musik auch noch immer in eigener Person beim Krematorium abgeben. Auf unserem Schirm in der Aula können Sie auch Fotos und bewegende Bilder während der Trauerfeier zeigen.

Die Musik und die Bilder müssen spätestens am Tag vor der Abschiedsfeier um 12.00 Uhr beim Krematorium vorliegen. Ist die Abschiedsfeier am Montag, so sollen die Musik und/oder Bilder bereits am Samstag um 12.00 Uhr vorliegen. Die Anlieferung von Musik und Bild ist möglich auf einer Audio-CD, auf einem USB-Stick oder über WeTransfer (wir weisen Sie allerdings daraufhin, dass die Privatsphäre bei Benutzung von WeTransfer nicht vollständig gesichert ist).

Livestreaming

Können wir einen Livestream während der Abschiedsfeier einsetzen?

Wir bieten die Möglichkeit, die Abschiedsfeier live zu streamen, so dass Gäste, die nicht bei der Trauerfeier selbst anwesend sein können, sich diese daheim anschauen können. Livestreaming ist nur mit Genehmigung des Auftraggebers möglich. Der Link für einen Livestream kann beim Krematorium angefordert werden. Sämtliche Informationen zur Beantragung und zu den Livestreaming-Kosten finden Sie auf dela.nl/livestreaming.

Aufzeichnung

Zeichnet das Krematorium die Abschiedsfeier auf?

Nur wenn Sie - als Auftraggeber - vorab dazu ihre Zustimmung erteilt haben, zeichnen wir die Trauerfeier mit Bild und Ton auf. Wir legen diesen Vorgang schriftlich über das Antragsformular zur Kremation fest. Diese Aufzeichnung darf daraufhin nur innerhalb einer geschlossenen Gesellschaft geteilt werden. Damit entsprechen wir dem Personendatenschutzgesetz. Nachdem wir die Bild- und Tonaufzeichnung an Sie ausgehändigt haben, wird diese gelöscht. Die Höchstaufbewahrungsfrist beträgt 30 Tage. Wenn Sie sich für Streaming entscheiden, erhalten Sie diese Aufnahme immer auf einem USB-Stick.

Darf man als Auftraggeber selbst Aufnahmen machen?

Ja, das ist unter den nachstehenden Bedingungen erlaubt:

- Zum Schutz der Privatsphäre unserer Mitarbeiter bitten wir Sie, keine Aufnahmen zu machen, in denen ein Mitarbeiter von DELA zu sehen ist, es sei denn, dass der Mitarbeiter dafür vorher seine persönliche Zustimmung erteilt hat. Wenn möglich, kann ein Mitarbeiter kurz mal wegtreten, so dass die Aufnahme gemacht werden kann.
- Aus ethischer Sicht und aus Respekt vor dem Verstorbenen bitten wir Sie keine Bilder zu machen, wenn invasive Handlungen am Verstorbenen durchgeführt werden. Während der Ausführung kosmetischer Handlungen kann wohl eine Aufnahme gemacht werden.
- Wenn der Sarg mit dem Verstorbenen in den Verbrennungsofen gefahren wird, bitten wir Sie, keine Aufnahmen zu machen, so dass wir die Sicherheit sämtlicher Anwesenden im Einführungsraum gewährleisten können.

Aula

Wie lange können wir die Aula benutzen?

In der Aula können Sie eine Abschiedsfeier abhalten. Im gegenseitigen Einvernehmen mit Ihnen (als Auftraggeber) halten wir die Abschiedsfeier zwischen einer vorher vereinbarten Anfangs- und Endzeit ab. Möchten Sie die Aula länger benutzen? Das kann von Ihrem Bestattungsunternehmen mit dem Krematorium geregelt werden. Durch eine längere Benutzung der Aula fallen jedoch wohl zusätzliche Kosten an. Gleiches gilt, wenn Sie die Aula länger benutzen als Sie mit uns vereinbart haben.

Wie viele Personen kann die Aula beherbergen?

Ihre Sicherheit und die Sicherheit unserer Mitarbeiter ist uns sehr wichtig. Daher gilt für jede Aula eine höchstzulässige Besucherzahl. Auf Seite 5 wird die höchstzulässige Besucherzahl für jeden Standort dargestellt.

Was zu tun, wenn Sie mehr Menschen erwarten?

Erwarten Sie mehr Menschen als die höchstzulässige Besucherzahl, so sollten Sie dies rechtzeitig mit Ihrem Bestattungsunternehmen besprechen. In den meisten Krematorien können die Besucher die Trauerfeier auch auf einem Bildschirm im Empfangsraum verfolgen. Womöglich ist es erforderlich, hierfür zusätzliche Zeit zu reservieren. Es ist wichtig, dass Sie die Besucherzahl, die Größe der Aula, die verfügbaren Plätze und die Zeit, die Sie brauchen, berücksichtigen.

Gibt es mehr Besucher als die Zahl der verfügbaren Plätze, so wird ein Mitarbeiter die Besucher darüber informieren, wo sie Platz nehmen können. Manchmal kann dies bedeuten, dass sie die Abschiedsfeier nicht mitverfolgen können.

Können Schwerhörige eine Ringschleife benutzen?

Ja, das ist möglich. Die meisten Aulen sind mit einer Ringschleife ausgerüstet. So können auch Schwerhörige die Abschiedsfeier ordnungsgemäß mitverfolgen. Um Enttäuschung zu vermeiden, raten wir Ihnen dazu, dies vorab beim betreffenden Standort zu prüfen.

Dürfen wir Kerzen und Weihrauch in der Aula benutzen?

Sie dürfen Kerzen und Weihrauch benutzen, wenn der Bestatter dies mit dem Krematorium vereinbart hat. Ein Mitarbeiter des Krematoriums zeigt Ihnen, wo Sie die Kerzen abstellen können. Wegen der Brandsicherheit ist dies leider nicht überall möglich. Die Benutzung von Weihrauch und sonstigen Rauchopfern ist nur bei der letzten Feier des Tages gestattet.

Abschiednehmen

Können wir uns persönlich vom Verstorbenen verabschieden?

Ja, das ist möglich. Ihr Bestattungsunternehmen kann diesbezüglich mit dem Krematorium Vereinbarungen treffen. Ein persönlicher Abschied ist in der Aula möglich, wenn dies in den gegebenen Zeitraum hineinpasst, während dessen Sie die Aula benutzen können. Einige Krematorien haben auch ein dazugehöriges Bestattungszentrum. Abschiednehmen ist dort im Trauerraum möglich. In einem solchen Fall ist Abschiednehmen auch außerhalb der Zeit der Abschiedsfeier möglich.

Der Kaffeeraum

Können wir nach Ablauf noch etwas essen oder trinken?

Nach Ablauf können Sie im Kaffeeraum in aller Ruhe noch miteinander reden. Hier können Sie auch etwas essen oder trinken. Das gesamte Sortiment finden Sie auf dela.nl/horeca. Das Krematorium sorgt dafür, dass diese Lebensmittel und Getränke den HACCP-Anforderungen entsprechen. Dies sind die Anforderungen, die mit der Hygiene und Nahrungssicherheit im Zusammenhang stehen.

Es ist im Prinzip nicht gestattet, selbst Getränke und Essen mitzubringen, es sei denn, dass die Produkte von einem professionellen Unternehmen geliefert worden sind, das nachweisbar gemäß den HACCP-Richtlinien arbeitet. Wenn Sie wegen eines Rituals bei Ihnen in der Familie davon eine Ausnahme wünschen, so nehmen Sie bitte Kontakt mit Ihrem Bestattungsunternehmen auf.

Wir raten Ihnen dazu, das bestellte Essen, das aus dem Kaffeeraum übriggeblieben ist, nicht mit nach Hause zu nehmen. Sollten Sie dies dennoch wünschen, so nehmen Sie bitte Kontakt mit einem der Mitarbeiter des Krematoriums auf.

Die Kremation

Wann ist die Kremation?

Die Kremation erfolgt immer am selben Tag wie die Abschiedsfeier. Das Krematorium bestimmt den Zeitpunkt. Es ist möglich, dass ein anderes Krematorium die Einäscherung durchführt. Dies geschieht nur, wenn es einen Notfall betrifft oder wenn Wartungstätigkeiten am Krematorium durchgeführt werden. Das Krematorium wird sich darüber jedoch immer vorher mit Ihrem Bestatter beraten.

Wie groß und schwer darf der Sarg maximal sein?

Die Abmessungen der Einführungsstelle des Verbrennungsofens sind je Standort unterschiedlich. Wenn Sie von einer Sarg mit Standardgröße abweichen, wenden Sie sich immer rechtzeitig an das Krematorium, um festzustellen, ob der Einführung möglich ist. Die Bodenfläche des Sarges muss flach sein. Der Sarg mit dem Verstorbenen darf maximal 150 kg wiegen.

Überschreitet der Sarg mit dem Verstorbenen dieses Gewicht, so muss sich das Bestattungsunternehmen zuerst darüber mit dem Krematorium beraten. Genügt der Sarg den richtigen Abmessungen nicht, dann wäre es möglich, dass die Kremation an anderer Stelle erfolgen muss.

Darf der Verstorbene ohne Sarg eingeäschert werden?

Sie können sich in einem solchen Fall für ein Aufbahrungsbrett entscheiden. Das Aufbahrungsbrett soll einen Rand aufweisen, der zumindest zehn (10) Zentimeter hoch ist. Körperteile dürfen nicht sichtbar sein. Der Leichnam muss beispielsweise in ein Tuch oder Leichengewand eingewickelt sein.

Können wir dabei sein, wenn der Sarg in den Ofen eingefahren wird?

Die Angehörigen dürfen, wenn es diese Möglichkeit gibt, mit maximal 10 Personen dabei sein, wenn der Sarg in den Ofen gefahren wird. Das Krematorium kann den Zeitpunkt, zu dem die Einäscherung erfolgt, nicht garantieren. Informieren Sie somit Ihr Bestattungsunternehmen darüber, ob Sie zu diesem Zeitpunkt anwesend sein möchten. Möglicherweise müssten Sie dann später am Tag wieder zurückkommen.

Soll ein Herzschrittmacher entfernt werden?

Hatte die Ihnen nahestehende Person einen Herzschrittmacher oder ein anderes medizinisches Gerät, so soll dieser Gegenstand entfernt sein, bevor der/die Verstorbene beim Krematorium eintrifft.

Öffnet das Krematorium den Sarg vor der Kremation?

Der Sarg wird vor der Kremation nicht von unseren Mitarbeitern geöffnet. Dies bedeutet, dass wir auch keinen Schmuck oder keine Brillen nach der Trauerfeier entfernen.

Streuweisen

Können wir bei allen Krematorien die Asche auf dem Gelände verstreuen?

Nein, nicht jedes Krematorium verfügt über eine eigene Streuwiese. Sämtliche Krematorien ohne Streuwiese nutzen die Aschestreuwiese Delhuyzen in Arnhem (Arnhem).

Dürfen wir an den Streufeldern etwas ablegen?

Sie dürfen Blumen an den Streufeldern der DELA-Genossenschaft ablegen. Auch ist es erlaubt, die Steckvasen zu benutzen, die an den Streufeldern aufgestellt sind. Es ist nicht gestattet, sonstige Gegenstände abzulegen. Legen Sie dennoch etwas anders ab, so werden wir diesen Gegenstand entfernen und entsorgen.

Kremationstarife

Wo finde ich die geltenden Tarife?

Das Krematorium führt die Kremation und die sonstigen Dienstleistungen zu jährlich festgesetzten Preisen aus. Der Auftraggeber kann diese Preise beim Krematorium anfordern oder auf dela.nl lesen. Auch wenn der Auftraggeber nicht sämtliche zur Kremation gehörigen Leistungen in Anspruch nimmt, zahlt er den vollständigen gültigen Tarif. Annulliert der Auftraggeber die vereinbarten Leistungen, und zwar kürzer als 48 Stunden vor der Vereinbarung, so muss er doch die Kosten bezahlen.

Höhere Gewalt

Was geschieht im Falle der höheren Gewalt?

Sollte ein Fall von höherer Gewalt vorliegen, so braucht das Krematorium sich nicht an die getroffenen Vereinbarungen zu halten. Dafür schuldet das Krematorium keine Entschädigung gegenüber dem Auftraggeber. Höhere Gewalt liegt vor, wenn es Umstände gibt, die es realistischerweise unmöglich machen, die getroffenen Vereinbarungen zu erfüllen, beispielsweise wenn der Leichnam des Verstorbenen zu spät beim Krematorium eintrifft.

Postbus 522 | 5600 AM Eindhoven

+31 (0)40 262 49 00 | bedrijfsbureauuitvaartdiensten@dela.org

www.dela.nl

Höchstbesucherzahl je Standort	Gesamtzahl der Plätze	Sitzplätze	Stehplätze
Krematorium Berkendonk Helmond	220	120	100
Krematorium Beukenhof Schiedam	200	140	60
Krematorium Boschhuizen Venray	300	150	150
Krematorium De Hoge Boght Veldhoven	250	125	125
Krematorium De Linge Tiel	250	125	125
Krematorium Den en Rust Bilthoven	100	85	15
Krematorium Domstede Utrecht	400	165	235
Krematorium Eikelenburg Rijswijk	300	150	150
Krematorium en uitvaartcentrum Stilleweer Appingedam	200	150	50
Krematorium Goutum Goutum	140	100	40
Krematorium Haarlem Haarlem	300	140	160
Krematorium Heeze Heeze	440	190	250
Krematorium het Zeeuwse Land Goes	225	125	100
Krematorium het Zeeuwse Land Goes > Wohnzimmer (kleine Aula)	25	25	0
Krematorium Hilvarenbeek Hilvarenbeek	200	135	65
Krematorium Hoentocht Groningen > große Aula	200	150	50
Krematorium Hoentocht Groningen > kleine Aula	25	20	5
Krematorium Huis van Brabant Oosterhout	190	120	70
Krematorium IJsselhof Gouda	300	140	160
Krematorium Maaslanden Nieuwkuijk > große Aula	360	160	200
Krematorium Maaslanden Nieuwkuijk > kleine Aula	42	32	10
Krematorium Midden-Limburg Baexem	190	120	70

Höchstbesucherzahl je Standort	Gesamtzahl der Plätze	Sitzplätze	Stehplätze
Krematorium Nedermaas Geleen > große Aula	250	137	123
Krematorium Nedermaas Geleen > kleine Aula	150	80	70
Krematorium Ockenburgh Den Haag > große Aula	1000	220	230
Krematorium Ockenburgh Den Haag > kleine Aula	130	90	40
Krematorium Ölandhorst Lelystad	300	190	110
Krematorium Ölandhorst Lelystad > kleine Aula/Wohnzimmer	25	25	0
Krematorium Reestborgh Meppel	250	150	100
Krematorium Rhijnhof Leiden > Boerhaave Aula	150	75	75
Krematorium Rhijnhof Leiden > Jan Steen Aula	275	125	150
Krematorium Rijtackers Eindhoven > Lumen Saal	50	50	0
Krematorium Rijtackers Eindhoven > Lux Saal	430	180	250
Krematorium Rotterdam Rotterdam > große Aula	200	120	80
Krematorium Rotterdam Rotterdam > kleine Aula	100	80	20
Krematorium Schollebaar Capelle aan den IJssel	160	100	60
Krematorium Schoterhof Heerenveen	120	120	0
Krematorium Slangenburgh Doetinchem > große Aula Van Baerzaal	150	120	30
Krematorium Slangenburgh Doetinchem > klein 't voorhuus	20	20	0
Krematorium Slingerbos Ede	130	100	30
Krematorium Sparrenburgh Rosmalen	160	110	50
Krematorium Steenbrugge Diepenveen > große Aula De Hanze	160	120	40
Krematorium Steenbrugge Diepenveen > kleine Aula De Kade	30	30	0
Krematorium Tussen de bergen Roermond	250	124	126
Krematorium Uden Uden	250	100	150

Höchstbesucherzahl je Standort	Gesamtzahl der Plätze	Sitzplätze	Stehplätze
Krematorium Waalstede Nijmegen > große Aula	250	150	100
Krematorium Waalstede Nijmegen > kleine Aula	30	0	30
Krematorium Waerdse Landen Heerhugowaard > große Aula	390	190	200
Krematorium Waerdse Landen Heerhugowaard > Wohnzimmer (kleine Aula)	35	35	0
Krematorium Zevenberg Hoogeveen	300	150	30
Krematorium zonder oven / Uitvaartcentrum Nieuw Eykenduynen Den Haag	175	100	75