Crematoria Twente

HUISREGELS

Geachte heer/mevrouw,

Afscheid nemen is één van de meest ingrijpende momenten in een mensenleven. Of het nu gaat om een ouder, kind, partner, familielid of vriend – elk afscheid is uniek en roept eigen emoties op. Soms komt het afscheid onverwacht, en dan is er naast het verdriet ook de taak om een passende en persoonlijke ceremonie te organiseren.

Wij begrijpen hoe belangrijk het is om op een respectvolle en betekenisvolle manier afscheid te nemen. Onze medewerkers staan klaar om te helpen bij het realiseren van persoonlijke wensen rondom de plechtigheid. Zij zorgen voor een warm welkom, denken mee over de invulling van de ceremonie en adviseren graag over een passende asbestemming. Zo geven we samen betekenis aan het afscheid – vóór, tijdens en na de plechtigheid.

Onze dienstverlening is gebaseerd op de richtlijnen van de Wet op de Lijkbezorging.

Om iedereen goed te informeren over de noodzakelijke formaliteiten, protocollen en mogelijkheden rondom een crematieplechtigheid, hebben wij dit document samengesteld. Hierin vind je de huisregels en aanvullende informatie over Crematoria Twente (hierna: CT). Deze regels zijn van toepassing op zowel onze eigen medewerkers als op uitvaartondernemers en hun medewerkers.

Wij vertrouwen erop dat deze huisregels bijdragen aan een prettige en professionele samenwerking. Heb je vragen, opmerkingen of suggesties? Dan horen wij dat graag.

Met vriendelijke groet,

Crematoria Twente

November 2026

Inhoudsopgave

1.	PLECHTIGHEDEN EN FACILITEITEN	4
1.1	Mogelijkheden en benodigdheden crematieplechtigheid	4
1.2	Vaststellen dag en tijdstip van de plechtigheid	4
1.3	Aanvangstijden plechtigheid	4
1.4	Benodigde informatie	4
1.5	Aula's	4
1.6	Capaciteit	5
1.7	Ringleiding	5
1.8	Geluids- en beeldopname en weergave via internet	6
1.9	Afscheid nemen vooraf/ plechtigheid met open kist	6
1.10	Gebruik van kaarsen	6
1.11	Overschrijding gereserveerde tijden	6
1.12	Benodigde formulieren	6
1.13	Overledene uit het buitenland	7
1.14	Kisten	7
1.14.1	Materiaal	7
1.14.2	Afmetingen	8
1.14.3	Gewicht	8
1.15	Crematie zonder kist	8
1.16	Sieraden en brillen	8
1.17	Pacemaker	8
1.18	Glas en overige gevaarlijke materialen en attributen	8
1.19	Crematie na opgraving	9
2.	PROTOCOL PLECHTIGHEID	9
2.1	Aankomst rouwstoet	9
2.2	Muziek, beeldweergave en opnamemogelijkheden	9
2.2.1	Muziekboek Crematoria Twente	9

2.2.2 Eigen muziek 10
2.2.3 Livemuziek 10
2.2.4 Bediening muziekpaneel in de aula's 10
2.2.5 Beeldweergave 10
2.2.6 Opnamemogelijkheden 10
2.3 Gastenkamers 10
2.4 Catering 10
2.5 Reclamemateriaal/folders 11
2.6 Bloemstukken, kaarten, linten, voorwerpen op de kist na de plechtigheid 11
2.7 Tijdstip feitelijke crematie 11
2.8 Aanwezigheid van familie in de crematieruimte 11
2.8.1 Beleid filmen en fotograferen in de crematieruimte 11
2.9 Met radionucliden behandelde personen 12
2.10 Racisme 12
2.11 Asbestemming 12

3. FINANCIËLE ZAKEN 12
3.1 Tarieven 12
3.2 Betalingen 13
3.3 Schade 13

4. DIVERSEN 13
4.1 Rookbeleid 13
4.2 Rolstoelen 13
4.3 Routing en parkeren 13
4.4 Laadpalen 13
4.5 Bezoekers gebouwen en terreinen 13
4.6 Huisdieren 14
4.7 Bereikbaarheid en openingstijden kantoren en terrein 14

5. ADRESSEN LOCATIES 14

1. PLECHTIGHEDEN EN FACILITEITEN

1.1 Mogelijkheden en benodigdheden crematieplechtigheid

Crematies worden uitgevoerd conform de bepalingen in de Wet op de lijkbezorging waarbij het gebruik van de volgende faciliteiten is inbegrepen:

- gebruik van een familiekamer en de ontvangstruimte voor bezoekers vóór aanvang gedurende 30 minuten;
- gebruik van één van de aula's gedurende 45 minuten;
- gebruik van de muziekinstallatie;
- gebruik van de gastenkamer gedurende 60 minuten;
- bijzetting van de asurn in de algemene nis gedurende een half jaar na crematiedatum.

Totale verblijfsduur in het gebouw, incl. gebruik van de gastenkamer, bedraagt standaard 1 uur en 45 minuten vanaf het geplande aanvangstijdstip van de plechtigheid. Indien er behoefte is aan extra tijd, kan dit in overleg met de afdeling Planning worden gereserveerd in blokken van 15 minuten, om verstoring van aansluitende plechtigheden te voorkomen.

1.2 Vaststellen dag en tijdstip van de plechtigheid

Om het tijdstip van de crematieplechtigheid te bepalen overlegt de uitvaartverzorger/familie telefonisch met de afdeling Planning. Voor het aanvragen van crematies zijn wij 24 uur per dag te bereiken. Op de tijdstippen dat de afdeling Planning niet aanwezig is wordt de telefoon doorgeschakeld naar de Melddienst (callcenter).

1.3 Aanvangstijden plechtigheid

De aanvangstijden van de plechtigheden worden in overleg met de afdeling Planning vastgesteld. Voor alle tijdstippen, alsook voor plechtigheden op zaterdag (niet in Almelo) geldt hetzelfde tarief zoals aangegeven op onze tarievenlijst.

1.4 Benodigde informatie

Bij een telefonische opdracht voor het reserveren van de crematieplechtigheid zijn de volgende gegevens nodig:

- de volledige naam van de overledene; ingeval het een gehuwde vrouw (of weduwe) betreft ook de meisjesnaam;
- gewenste datum en tijd van de plechtigheid;
- eventueel aangeven of verlenging van de beschikbare tijd gewenst is;
- is de plechtigheid in besloten kring?
- mag de informatie aan derden verschaft worden?
- wordt er gebruik gemaakt van catering?

1.5 Aula's

Wij beschikken in Enschede, Almelo, Borne en Oldenzaal over zeven aula's, 2 buitenaula's en verschillende ruimtes voor een afscheid in informele setting. Ze variëren in grootte waardoor zowel grote als kleine gezelschappen goed te bedienen zijn.
Afhankelijk van het aantal te verwachten bezoekers kan in overleg met de Planning één van de ruimtes gereserveerd worden. Alle aula's beschikken over een familiekamer, een

ontvangstruimte voor bezoekers en gastenkamers. In Almelo en Enschede is ook een buitenplechtigheid mogelijk.

1.6 Capaciteit

CT beschikt over een gebruikersvergunning die omwille van veiligheid maxima stelt aan het aantal bezoekers per aula. Onderstaand een overzicht van de aantallen:

Enschede	**Aula max. bezoekers**	**Gastenkamer max. zitplaatsen**
De Lijster	300 (waarvan 160 zitplaatsen)	180
De Putter	130 (waarvan 130 zitplaatsen)	130
De Groenling	50	39
Buitenaula	Standaard 40 pers. Meer in overleg	
Familiekamer	15	
Almelo	**Aula max. bezoekers**	**Gastenkamer max. zitplaatsen**
	200 (waarvan 135 zitplaatsen)	135
Buitenaula	Standaard 40 pers. Meer in overleg	
Familiekamer	15	
Borne	**Aula max. bezoekers**	**Gastenkamer max. zitplaatsen**
De Eik	130	130
De Es	30	30
De Salut	50	
Familiekamer	15	
Oldenzaal	**Aula max. bezoekers**	**Gastenkamer max. zitplaatsen**
	200 (waarvan 110 zitplaatsen)	90
Bij 200 gasten wordt de gastenkamer bij de aula aangetrokken.		
Familiekamer	15	

Als er meer gasten zijn, bestaat er de mogelijkheid de plechtigheid te volgen via schermen in de ontvangstruimte voor bezoekers.

Wij raden aan om bij de planning van het aantal te verwachten bezoekers rekening te houden met de grootte van de aula's en het maximum aantal toe te laten bezoekers. De dienstdoende medewerker van het crematorium is verantwoordelijk voor het toelaten van het maximum aantal bezoekers in de aula. Zijn er meer bezoekers dan het toegestane maximum aantal dan zal hierover een mededeling worden gedaan in de ontvangstruimte.

1.7 Ringleiding

Al onze aula's (m.u.v. aula de Lijster) zijn voorzien van een ringleiding voor slechthorenden.

1.8 Geluids- en beeldopname en weergave via internet

Onze aula's zijn voorzien van apparatuur waarmee, op verzoek van de opdrachtgever, een geluids- of beeldopname kan worden gemaakt. De opname wordt opgeslagen in de Cloud waar die 30 dagen bewaard blijft. Via een persoonlijke code kan de opname vanuit de Cloud gedownload worden. In het kader van de privacywetgeving mag de opname alleen in huiselijke kring worden verstrekt/vertoond. Achteraf (na)bestellen van een opname is niet mogelijk.
De plechtigheden kunnen ook via internet gevolgd worden. Als dit gewenst is worden er nadere instructies verstrekt door de afdeling Planning. Opgemerkt wordt dat wij op geen enkele wijze aansprakelijkheid aanvaarden voor het op welke manier dan ook niet kunnen ontvangen of uitzenden van de plechtigheid.

1.9 Afscheid nemen vooraf/ plechtigheid met open kist

Afscheid nemen van de overledene (open kist) vooraf behoort tot de mogelijkheden. Dit dient vooraf te worden medegedeeld aan de afdeling Planning en dient uiteraard binnen de beschikbare (gereserveerde) tijd te vallen. In de ontvangstruimte wordt vooraf medegedeeld dat het een plechtigheid met open kist betreft. Het openen en sluiten van de kist dient door een uitvaartleider/- verzorger te worden gedaan.

1.10 Gebruik van kaarsen

Het gebruik van kaarsen is, in verband met de veiligheid, in overleg met een medewerker van het crematorium op aangewezen plekken toegestaan.

1.11 Overschrijding gereserveerde tijden

Voor plechtigheden die uitlopen zonder dat daarvoor een extra tijd is gereserveerd, wordt per 15 minuten een extra tarief in rekening gebracht zoals aangegeven op onze tarievenlijst.

1.12 Benodigde formulieren

- *Het opdrachtformulier*

CT hanteert het landelijke opdrachtformulier. Daarom is het voor uitvaartondernemingen verplicht om het opdrachtformulier van CT te gebruiken. Achter op het opdrachtformulier staan de Algemene Voorwaarden die voor ons en de opdrachtgever van een crematie van belang zijn. Het formulier is te downloaden via onze website. Hier zijn ook onze Algemene Voorwaarden te vinden.
Worden andere formulieren (al dan niet via geautomatiseerde weg) gebruikt dan moet daarvoor van tevoren toestemming worden verkregen van CT. Deze toestemming kan worden verkregen als de opdrachtgever akkoord gaat met de Algemene Voorwaarden van CT en voor ontvangst daarvan en akkoord daarmee heeft getekend.
Met betrekking tot de opdracht op het formulier wordt degene die de overeenkomst c.q. het formulier tekent als opdrachtgever beschouwd in de zin van artikel 18 van de Wet op de Lijkbezorging.
Let op: zonder handtekening van de opdrachtgever op het originele opdrachtformulier en/of zonder toepasselijkheid van onze Algemene Voorwaarden op de overeenkomst met de opdrachtgever noch de plechtigheid noch de crematie uitgevoerd kan worden.

- *Het verlof tot cremeren*

Conform artikel 11 van de Wet op de lijkbezorging dient er een geldig verlof, afgegeven door de ambtenaar van de burgerlijke stand van de gemeente waarin men geregistreerd stond in het bevolkingsregister, te zijn voordat tot crematie mag worden overgegaan. Zonder geldig verlof mogen wij geen crematie uitvoeren. De plechtigheid kan dan eventueel wel plaatsvinden. De overledene wordt, in dat geval, in afwachting van de crematie teruggebracht naar het uitvaartcentrum.

- *Het registratieformulier/-nummer*

Volgens Artikel 8 van de Wet op de lijkbezorging moet er op de kist een registratienummer staan dat overeenkomt met het begeleidend document. Dit nummer mag wettelijk niet op het deksel worden gezet en moet vooraf zijn aangebracht. Het aanbrengen van dit nummer of wijzigen van het nummer in het crematorium is niet toegestaan. De bedoeling van dit artikel is om verwisseling (van kisten) te voorkomen.
Bovengenoemde formulieren dienen uiterlijk 10 minuten vóór aanvang van de plechtigheid in ons bezit te zijn. Zonder correct ingevulde formulieren is het wettelijk niet toegestaan de crematie uit te voeren.

1.13 Overledene uit het buitenland

Is een overledene afkomstig uit het buitenland (anders dan België of Luxemburg) dan is het Verdrag van Strassbourg van toepassing, en zijn de volgende formaliteiten noodzakelijk:

- er dient een Laissez-passer (ook wel 'lijkenpas' genoemd) aanwezig te zijn.

Dit document wordt afgegeven door de betreffende autoriteit in het land van vertrek.
(In Nederland wordt deze pas afgegeven door de burgemeester van de gemeente waar de akte van overlijden is ingeschreven);

- er dient een ondertekend opdrachtformulier voor crematie aanwezig te zijn;
- een verlof tot crematie, afgegeven door de ambtenaar van de burgerlijke stand van de gemeente waar de crematie plaats gaat vinden, dient aanwezig te zijn.

1.14 Kisten

1.14.1 Materiaal

Het is van cruciaal belang dat de crematie van een overledene op een veilige manier plaatsvindt. Dat stelt eisen aan de uitvaartkist en de crematie-installatie. De afspraken hierover zijn vastgelegd in een kwaliteitsnorm, zodat iedereen weet welke uitvaartkisten en andere lijkomhulsels geschikt zijn voor crematie. Het overgrote deel van de uitvaartkisten is geschikt. De onderstaande materialen/uitvaartkisten zijn via een procedure goedgekeurd voor crematie.
Bekijk de lijst: https://lvc-online.nl/wp-content/uploads/2024/12/20241216-Materiaallijst-LVC-067-1.pdf

De voorkeur gaat uit naar een kistbeslag van hout. Ander kistbeslag wordt voor de crematie verwijderd door het crematorium. Sierschroeven, handgrepen, zijstangen e.d. worden gerecycled. Kistbeslag dat alleen via de binnenkant van de kist verwijderd kan worden moet door de uitvaartleider/-verzorger worden verwijderd. De bodem van de kist dient vlak te zijn. Bij twijfel ter beoordeling van het crematorium wordt er een zogenaamde veiligheidsplank gebruikt.

1.14.2 Afmetingen

Vanwege de afmetingen van de invoer van de crematieovens gelden de volgende maximale buitenafmetingen voor de kist (inclusief handgrepen, deksel en beslag):

- In Enschede, Borne en Oldenzaal is één oven beschikbaar waarin een kist met maximale afmetingen van 100 cm breed, 74 cm hoog en 220 cm lang kan worden ingevoerd.
- Almelo: maximaal 85 cm breed, 74 cm hoog en 220 cm lang.

1.14.3 Gewicht

Het maximale toegestane gewicht van de kist met overledene is 150 kilogram. Bij een totaalgewicht van meer dan 150 kilogram dient er vooraf overlegd te worden met ons.

1.15 Crematie zonder kist

Een overledene dient altijd op een respectvolle en ethische wijze te worden aangeboden, zodat medewerkers van het crematorium deze veilig kunnen verplaatsen. Dit betekent dat de overledene wordt aangeleverd op een geschikte drager, zoals een plank, kist of vergelijkbaar hulpmiddel, voorzien van goed hanteerbare handvatten.

De randen van de drager dienen minimaal 10 cm hoog te zijn en de maximale lengte bedraagt 2,20 meter. Indien de randen lager zijn dan 10 cm, moet de drager op een veiligheidsplank passen en mag deze maximaal 59 cm breed zijn. De drager moet altijd voorzien zijn van handvatten, zodat medewerkers de overledene veilig, ergonomisch en met respect kunnen verplaatsen.

1.16 Sieraden en brillen

Sieraden en/of brillen dienen te zijn verwijderd voor de feitelijke crematie. Mochten er nog sieraden/brillen vergeten zijn dan kan de uitvaartleider/-verzorger die wegnemen kort vóór aanvang van de crematie. Medewerkers van het crematorium kunnen hier niet mee belast worden en wij kunnen nimmer aansprakelijk worden gesteld. Indien er onverhoopt toch brillen en/of sieraden mee worden gecremeerd. Het is niet mogelijk om na de crematie resten van (edel-)metalen of chirurgisch staal te retourneren. Door ondertekening van het opdrachtformulier gaat de opdrachtgever hiermee akkoord en doet afstand van deze metalen.

1.17 Pacemaker

Een pacemaker of andere apparaten/batterijen dienen vóór de crematie verwijderd te zijn. Het verwijderen kan niet door onze medewerkers worden gedaan.

1.18 Glas en overige gevaarlijke materialen en attributen

Voor de crematie mogen zich in de kist (uit oogpunt van piëteit en veiligheid) geen gevaarlijke materialen en/of attributen bevinden (bijv. batterijen mobiele telefoons, elektrische apparaten, flessen, etc.). Glas smelt tijdens de crematie en zet zich vast in de oven. Hierdoor komt de veiligheid in gevaar. Bij ernstige schade door de aanwezigheid van glas, batterijen en/of andere schadelijke materialen zullen wij de kosten van herstel verhalen op de opdrachtgever.

1.19 Crematie na opgraving

Het komt regelmatig voor dat nabestaanden een begraven overledene willen laten cremeren. De Landelijke Organisatie van Begraafplaatsen (LOB) heeft hiervoor de Handleiding Opgraven en Ruimen opgesteld: een checklist voor opdrachtgever en uitvoerder. Wij vragen je deze richtlijnen te volgen en erop toe te zien dat bij ruiming zo min mogelijk zand meekomt.

Wij hanteren een standaardtarief voor crematie na opgraving. De opdrachtgever of uitvoerende partij is verantwoordelijk voor een 'schone grafruiming'. Om schade aan de oven te voorkomen, moet de kist met stoffelijke resten zo schoon mogelijk worden aangeleverd, dus zonder zand.

Is de inhoud vervuild en bevat de kist veel zand, waardoor het asvolume en -gewicht sterk toenemen, dan behouden wij ons het recht voor een hoger tarief te rekenen. Bij vragen of twijfels kun je altijd contact met ons opnemen.

2 PROTOCOL PLECHTIGHEID

2.1 Aankomst rouwstoet

In verband met noodzakelijke werkzaamheden zoals het in de aula plaatsen van de overledene, opstellen en rangschikken van bloemstukken en het doornemen van de plechtigheid, is het raadzaam dat de rouwstoet uiterlijk 15 minuten voor de gereserveerde aanvangstijd aanwezig is. Zowel de familiekamer als de ontvangstruimte voor bezoekers staan vanaf een half uur voor aanvang van de plechtigheid ter beschikking. In de familiekamer ontvangen wij de familie met koffie en thee.
Onze medewerker controleert de formulieren en onderneemt, indien nodig, actie. Alle zaken met betrekking tot de plechtigheid kunnen met de medewerker van het crematorium worden doorgenomen.
Indien door te laat komen van een rouwstoet de daaropvolgende plechtigheid in het gedrang komt, dan kan besloten worden die plechtigheid voorrang te verlenen. De opdrachtgever van de crematie is altijd aansprakelijk voor eventuele extra kosten als gevolg van vertraging, ook in geval van overmacht. Het is in principe niet mogelijk eerder dan een half uur voor aanvang van de gereserveerde tijd te arriveren omdat de ruimtes dan nog niet beschikbaar zijn.

2.2 Muziek, beeldweergave en opnamemogelijkheden

De keuze van muziek is zeer persoonlijk. De invulling hiervan tijdens een plechtigheid kan geheel volgens persoonlijke wensen worden verzorgd. Neem hiervoor contact met ons op.

2.2.1 Muziekboek Crematoria Twente

Wij beschikken over een zeer uitgebreide en veelzijdige muziekcollectie. Uit het door ons samengestelde muziekboek kan de familie een keuze maken uit religieuze, klassieke en moderne muziek. Via www.crematoriatwente.nl kun je het muziekboek inzien en kan tevens het meest bekende fragment uit elk nummer worden beluisterd. De muziekkeuze kan in het portal Plechtigheid Online worden doorgegeven. In de bevestiging van de plechtigheid staat een link en persoonlijke code die toegang geeft tot het portal. De muziekkeuze dient uiterlijk om 15.00 uur op de dag voorafgaand aan de plechtigheid bekend te zijn bij ons. Hierna zijn er geen wijzigingen meer mogelijk.

2.2.2 Eigen muziek

Nabestaanden kunnen er ook voor kiezen eigen muziek te gebruiken. Eigen/zelf opgenomen muziek kan aangeleverd worden via de website. Hier vind je een duidelijke handleiding. LET OP: Het is helaas niet mogelijk om in ons systeem muziek of links van Spotify, Apple Music, YouTube of andere streamingsdiensten te uploaden. De muziek van deze streamingsdiensten mogen bedrijfsmatig niet gebruikt worden. Heb je nog vragen? Neem dan contact met ons op.

2.2.3 Livemuziek

Naast de mogelijkheden ten aanzien van muziekkeuze zoals hierboven beschreven is het uiteraard ook mogelijk om livemuziek ten gehore te (laten) brengen. Op al onze locaties kun je gebruik maken van een vleugel. Op aanvraag kan er ook een elektrische piano gereserveerd worden. Bij vragen kun je contact opnemen met ons.

2.2.4 Bediening muziekpaneel in de aula's

Eén van onze medewerkers gaat tijdens de plechtigheid mee de aula in om het audiopaneel te bedienen.

2.2.5 Beeldweergave

Het is mogelijk om tijdens de afscheidsplechtigheid beelden/presentaties weer te geven. Via het portal Plechtigheid Online (zie toelichting onder muziek) kunnen foto's en bijbehorend beeldmateriaal aangeleverd worden voor de plechtigheid, via onze website. Power Point Presentaties of opgenomen video's dienen via de mail toegestuurd te worden. Hiervoor kunt u gebruik maken van Transfer.

2.2.6 Opnamemogelijkheden

Alleen op verzoek van de opdrachtgever kunnen er opnames van de plechtigheid gemaakt worden, dit kan vooraf op het opdrachtformulier aangeven worden. De opname wordt opgeslagen in de Cloud waar die 30 dagen voor de nabestaanden beschikbaar blijft om te downloaden. Het achteraf bestellen van een opname is daarom niet mogelijk. De opname is geheel kosteloos.

2.3 Gastenkamers

Bij aankomst kan desgewenst in de ontvangstruimte voor bezoekers het condoleanceregister worden getekend. Na afloop van de plechtigheid begeleidt een medewerker van het crematorium de aanwezigen naar de gastenkamer. Hier bestaat de mogelijkheid de nabestaanden te condoleren en consumpties te gebruiken.

2.4 Catering

Wij bieden in de gastenkamers diverse arrangementen aan. Het is ook mogelijk op verzoek alcoholische dranken zoals wijn en bier met of zonder hapjes/bittergarnituur te serveren. Wij houden ons aan de HACCP-voorschriften. Het meebrengen en gebruik van eigen consumpties is in verband met de strenge (HACCP/voedselveiligheid-) normen is niet toegestaan.

In verband met bestellingen dienen consumpties ten minste 2 dagen voorafgaand aan de plechtigheid om uiterlijk 12.00 uur doorgegeven te worden.

Concreet betekent dit dat de sluitingstermijn voor het doorgeven van de wensen als volgt is:

Dag van de plechtigheid	Aanleveren cateringwensen en aantallen gasten vóór 12 uur 's-middags
Maandag	Vrijdag
Dinsdag	Zaterdag
Woensdag	Maandag
Donderdag	Dinsdag
Vrijdag	Woensdag
Zaterdag	Donderdag

Mochten er daarna nog wijzigingen zijn dan gaan we in overleg met onze toeleveranciers. Maar we kunnen niet garanderen dat de annulering kosteloos kan worden doorgevoerd.
In de familiekamer bieden wij standaard koffie en thee aan. Van beide dranken staat 1 kan klaar. Mocht er behoefte zijn aan meer koffie en/of thee dan kun je dit van tevoren aangeven. Hiervoor wordt een meerprijs berekend.

2.5 Reclamemateriaal/folders

Wij wensen een goede samenwerkingsrelatie met alle uitvaartondernemers/-leiders. Daarom is het uitvaartondernemingen/-leiders niet toegestaan om reclame te maken en daartoe folders, visitekaartjes en ander reclamemateriaal achter te laten c.q. neer te leggen in de gebouwen van het crematorium.

2.6 Bloemstukken, kaarten, linten, voorwerpen op de kist na de plechtigheid

Na de plechtigheid worden de kaarten en linten van de bloemstukken gehaald en met overige informatie aan de opdrachtgever overhandigd in een tasje. De nabestaanden bepalen wat er met de bloemstukken moet gebeuren. Dit kan worden aangegeven op het opdrachtformulier. Indien de bloemen mee worden genomen worden ze door de dienstdoende medewerker klaargezet bij de uitgang van de gastenkamer

2.7 Tijdstip feitelijke crematie

De feitelijke crematie vindt meestal aansluitend doch in ieder geval altijd plaats op de dag van de plechtigheid in het crematorium.

2.8 Aanwezigheid van familie in de crematieruimte

Wij bieden nabestaanden de mogelijkheid om de overledene te begeleiden naar de crematieruimte. Uit respect voor andere overledenen kan dit uitsluitend in overleg en na voorafgaande afstemming ons.
In Enschede en Borne kunnen maximaal 10 personen worden toegelaten, in Almelo en Oldenzaal maximaal 6. Op verzoek kunnen nabestaanden of familieleden ook aanwezig zijn bij het invoeren in de crematieoven, mits dit past binnen de planning en de beschikbare ruimte.

2.8.1 Beleid filmen en fotograferen in de crematieruimte

We willen de privacy van onze medewerkers beschermen en ethische grenzen waarborgen, vooral bij gevoelige momenten zoals de invoer van een kist. Deze aangescherpte richtlijnen zijn

belangrijk in deze tijd, waarin we merken dat foto's en filmpjes vaak zonder grenzen worden gedeeld.
Er mogen geen foto's of video's worden gemaakt van onze medewerkers, tenzij zij daar uitdrukkelijk toestemming voor hebben gegeven. Fotograferen in de crematieruimte is toegestaan -zolang medewerkers die hiervoor geen toestemming hebben gegeven- niet herkenbaar in beeld zijn. Het filmen van de invoer van de kist is helemaal niet toegestaan, zowel om privacy- als ethische redenen.

2.9 Met radionucliden behandelde personen

Als overledenen zijn behandeld met radionucliden dan dient dit bij de opdracht tot crematie aan ons te worden doorgegeven. Ter bescherming van de medewerkers kunnen dan afdoende maatregelen worden getroffen. Het betreft de jodiumtherapie I -131 voor schildklieraandoeningen en de jodiumtherapie I -125 voor met name prostaataandoeningen. Heeft de overledene in de twee jaar voorafgaande aan het overlijden een behandeling met een van de beide therapieën ondergaan dan verzoeken wij jou dringend dit door te geven. Ingeval van de jodiumtherapie I -125 (binnen twee jaar voor het overlijden) dient het implantaat te zijn verwijderd door het ziekenhuis waar de behandeling heeft plaatsgevonden. Heb je vragen? Neem dan contact met ons op.

2.10 Racisme

Het is verboden antisemitische en racistische teksten, zowel mondeling als schriftelijk, op linten, kaarten en beeldschermen te gebruiken.

2.11 Asbestemming

Er zijn vele mogelijkheden op het gebied van asbestemming. Ongeveer twee weken na de crematieplechtigheid ontvangt de opdrachtgever een informatiepakket over de uitgebreide mogelijkheden, zodat de nabestaanden een weloverwogen keuze kunnen maken. Natuurlijk is het altijd mogelijk om een vrijblijvende afspraak te maken met één van onze medewerkers om nader geïnformeerd te worden of om de diverse locaties zoals urnentuinen, columbarium, etc. ter plaatse te bekijken. Desgewenst kunnen onze medewerkers de as verstrooien op het terrein van het crematorium al dan niet in aanwezigheid van de nabestaanden. Ook kan de as verstrooid worden op een andere dierbare locatie. Wij begeleiden je daarbij graag. Wij kunnen goedkeuring van de eigenaar vragen en de verstrooiing op locatie begeleiden. Voor het afhalen van de as, een verstrooiing of een bijzetting kun je een afspraak maken met de afdeling Asbestemming.
Een verstrooiing kan ook gedaan worden door onze medewerkers met of zonder kennisgeving.

3 FINANCIËLE ZAKEN

3.1 Tarieven

Voor het begin van ieder kalenderjaar worden de tarieven vastgesteld en zijn de tarieven op de website (www.crematoriatwente.nl) in te zien en te downloaden. Tarieven voor reguliere asbestemmingen zijn in de tarievenlijst opgenomen en deze worden meegestuurd in het informatiepakket dat circa twee weken na de crematie naar de opdrachtgever wordt verzonden.

Asbestemmingen zijn zeer persoonlijk en divers en daarom kunnen de tarieven erg verschillen. Uiteraard worden deze tarieven op voorhand met de betrokkenen overeengekomen.

Op alle opdrachten en overeenkomsten zijn de Algemene Voorwaarden en deze huisregels van toepassing.

3.2 Betalingen

Enige tijd na de plechtigheid ontvangt de uitvaartonderneming de factuur, tenzij anders aangegeven op het opdrachtformulier. Deze dient binnen 30 dagen na dagtekening te zijn voldaan. Bij betalingsachterstand is zijn wij gerechtigd latere opdrachten van de betreffende ondernemer te weigeren of uitsluitend uit te voeren tegen contante betaling.

3.3 Schade

Voor schade aan de gebouwen, installaties of terreinen of zich in de gebouwen bevindende inventaris, veroorzaakt door een uitvaartondernemer of derden die onder verantwoording van een uitvaartondernemer aanwezig zijn, wordt die uitvaartondernemer door ons aansprakelijk gesteld. De schade zal op zijn kosten worden hersteld of, indien dit niet mogelijk blijkt te zijn, zullen zaken worden vernieuwd. Dat geldt ook individuele schade die wordt veroorzaakt door te handelen in strijd met de huisregels.

4 DIVERSEN

4.1 Rookbeleid

In alle gebouwen van Crematoria Twente geldt een rookverbod. Buiten bij de uitgangen zijn asbakken geplaatst.

4.2 Rolstoelen

Per aula is één rolstoel aanwezig. Indien de familie/bezoekers hiervan gebruik wenst te maken is het belangrijk om dit tijdig aan te geven. Op de centrale parkeerplaats in Enschede zijn twee rolstoelen beschikbaar die te gebruiken zijn met een winkelwagenmuntje.

4.3 Routing en parkeren

Bezoekers kunnen parkeren op de centrale parkeerplaats. Op al onze locaties bevinden zich parkeerplaatsen nabij de ingang van het crematorium bedoeld voor rouw- en volgauto’s. Ook zijn er op elke locatie nabij het gebouw parkeerplaatsen beschikbaar voor mindervaliden.

4.4 Laadpalen

In Almelo, Borne en Enschede zijn meerdere laadpalen beschikbaar. Bezoekers kunnen hier gebruik van maken om hun elektrische voertuig op te laden tijdens hun verblijf. In Oldenzaal wordt hier nog aan gewerkt Wij streven ernaar om een duurzame en toegankelijke omgeving te bieden voor al onze bezoekers.

4.5 Bezoekers gebouwen en terreinen

Vanwege het karakter van het crematorium en de omliggende terreinen wordt van alle aanwezigen, ongeacht de reden van hun bezoek, verwacht dat zij zich waardig en respectvol gedragen en iedere vorm van (geluids)overlast vermijden.

4.6 Huisdieren

Wij zijn een hondvriendelijk crematorium. Honden zijn van harte welkom op ons terrein, mits ze aangelijnd zijn. We gaan ervan uit dat eigenaren eventuele achtergebleven sporen netjes opruimen. Hulphonden zijn uiteraard altijd welkom binnen ons crematorium.
In overleg is het bovendien mogelijk dat de hond van de overledene aanwezig is in de aula en de gastenkamer. Neem hiervoor vooraf contact met ons op via 053 - 475 60 60.

4.7 Bereikbaarheid en openingstijden kantoren en terrein

Wij zijn telefonisch te bereiken van maandag tot en met vrijdag van 8.30-17.00 uur, zaterdag van 9.00-17.00 uur. Buiten deze uren en op zon- en feestdagen is de telefoon doorgeschakeld naar een callcenter.

Onze gebouwen zijn op de volgende officiële feestdagen gesloten: Nieuwjaarsdag, Tweede paasdag, de dag dat Koningsdag wordt gevierd, een keer per 5 jaar op Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, Tweede pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag.

Onze gedenkparken zijn dagelijks geopend vanaf 9.00 uur tot zonsondergang. Onze gedenkparken zijn te allen tijde te verlaten. Het hek opent automatisch.

In Oldenzaal beschikt Crematoria Twente niet over een gedenkpark.

5 ADRESSEN LOCATIES

Enschede
Usselerrietweg 40
7546 PE Enschede

Borne
Hosbekkeweg 2
7621 AC Borne

Almelo
Willem de Clercqstraat 95
7604 AR Almelo

Oldenzaal
Schipleideweg 57
7576 PB Oldenzaal

Postadres
Usselerrietweg 40
7546 PE Enschede
Telefoon: 053 – 475 60 60
www.crematoriatwente.nl