

Nardus Gedragscode Uitvaartzorg

DLE Harich is aangesloten bij **Nardus** samenwerkende uitvaartorganisaties en onderschrijft de Nardus gedragscode met als doelstelling het beheersen van het kwaliteitsniveau van de dienstverlening in de uitvaartbranche:

Een bij Nardus aangesloten Uitvaartorganisatie:

is 24 uur per dag, gedurende zeven dagen per week beschikbaar, c.q. bereikbaar, voor het regelen van een uitvaart;

zal haar publiciteit en reclame-uitingen op ethisch verantwoorde wijze eerlijk en correct presenteren.

Een uitvaartverzorger in dienst of werkend in opdracht van een bij Nardus aangesloten uitvaartorganisatie:

wordt door het bestuur volledig in staat gesteld om te kunnen functioneren op basis van deze gedragsregels;

zal bij elke regeling een door Nardus geaccepteerd opnameformulier gebruiken, waarin op overzichtelijke en duidelijke wijze de afspraken rond de uitvaart worden vastgelegd en waarin een duidelijke begroting is opgenomen.

Medewerkers in dienst of werkend in opdracht van een bij Nardus aangesloten uitvaartorganisatie:

dragen zorg voor een representatieve en stijlvolle verzorging van de uitvaart, waarbij zij zich laten leiden door betrouwbaarheid en integriteit in de uitvoering van taken;

beschikken over een professioneel geweten, gebaseerd op loyale omgang met familie en nabestaanden alsmede een oprecht respect voor elke godsdienst en overtuiging. De plaatselijke zeden en normen waar de familie/nabestaanden zich aan wensen te conformeren zullen door hen worden gerespecteerd;

zullen zich flexibel opstellen in het maken van rouwkamerbezoek-afspraken, waarbij zij zich inzetten om aan de wensen van de nabestaanden tegemoet te komen.

Bestuurders en beleidsbepalers van uitvaartorganisaties:

voldoen aan de “deskundigheid- en integriteitstoets” voor bestuurders.

Klachtenprocedure:

Uitvaartorganisaties houden een klachtenregister bij. Wanneer men niet in staat is een klacht op te lossen, dan kan deze voorgelegd worden aan de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Een onafhankelijke ombudsman zal een bindend advies uitbrengen.

Publicatie:

De uitvaartorganisaties bevestigen het onderschrijven van de gedragscode in hun jaarverslag, dat gepresenteerd wordt op hun eigen algemene ledenvergadering en dragen een eigen verantwoordelijkheid naar hun leden in het vermelden van omissies en problemen ten opzichte van het naleven van deze gedragscode. De meldingen worden altijd aangevuld met een reële planning voor het oplossen van de omissies en problemen, voor zover ze niet al in het verslagjaar zijn opgelost.

De gedragscode is gepubliceerd op de website, zodat leden deze kunnen toetsen. Wanneer de uitvaartorganisatie geen website heeft, kunnen de leden de gedragscode opvragen.



1.0 Doel

De doelstelling van de Nardus Gedragscode Uitvaartzorg is het beheersen van het kwaliteitsniveau van de dienstverlening in de uitvaartbranche. Klanten (nabestaanden) worden steeds mondiger, kunnen informatie halen van o.a. een website en willen weten wat iets kost. Dit betekent dat een bode/uitvaartverzorger helder aan moet geven wat er kan en wat het kost.

1.0 Aanleiding

De grotere spelers in de uitvaartbranche koppelen hun kwaliteitsniveau van de dienstverlening aan het bezit van het keurmerk van de Stichting Keurmerk Uitvaartverzorging. De drempel om dit keurmerk te halen is voor kleine uitvaartondernemingen te hoog. Hierin spelen met name het aantal uitgevoerde uitvaarten op jaarbasis, functiescheiding, externe toetsen en kosten een belangrijke rol. Nardus-leden leveren al vele jaren sterk gepersonaliseerde uitvaartverzorging van een hoog kwaliteitsniveau.

2.0 Gedragscode

De leden van Nardus hebben de wens en zijn in staat om het kwaliteitsniveau van de dienstverlening onderling te waarborgen door het maken van afspraken en deze afspraken ook onderling toetsbaar te maken. Deze set afspraken en het toetsingskader duiden we nader aan als de Nardus Gedragscode Uitvaart. De gedragscode geldt als ondergrens. Inspanningen van Nardus-leden zijn er op gericht haar klanten kwaliteit te leveren, die verder gaat dan deze ondergrens.

4.0 Kaders

De Nardus Gedragscode Uitvaartzorg omvat alle uitvaartverzorgende diensten en werkzaamheden die starten vanaf het moment van een overlijdensmelding tot en met de financiële afwikkeling en de toegezegde diensten met betrekking tot nazorg. Voorfinanciering (uitvaartpolissen, ledenkorting, deposito's e.d.) en bijeenkomsten gericht op groepen belangstellenden, gericht op uitvaartvoorbereiding en rouwverwerking vallen niet onder deze gedragscode.

5.0 Gedragscode

5.1 Deelnemers

Het onderschrijven van, het toepassen van en deelnemen aan de Nardus Gedragscode Uitvaartzorg is beschikbaar voor alle Nardus-leden en is integraal onderdeel van het Nardus-lidmaatschap.

5.2 Nardus-leden

Nardus-leden zullen elkaar stimuleren en er op aanspreken de Nardus Gedragscode Uitvaartzorg te onderschrijven en meer dan uitsluitend als ondergrens toe te passen.

5.3 Voorwaarden

De uitvaartverzorgende vereniging is lid van Nardus en voert de algemene voorwaarden uitvaartverzorging, zoals beschreven in (pagina 11 t/m 16). Deze algemene voorwaarden worden op de achterzijde gedrukt van het opnameformulier en wanneer men over een website beschikt, dan worden deze op de website geplaatst.

5.4 Bestuurders en beleidsbepalers van uitvaartverenigingen

Bestuurders en beleidsbepalers voldoen aan de “Deskundigheid- en integriteitstoets”, zoals beschreven in protocol 7.2 (pagina 17).

5.5 Klachtenprocedure

Uitvaartverzorgende verenigingen houden een klachtenregister bij, zoals beschreven in procedure 7.1.2.1 (pagina 19 t/m 20).

5.6 De uitvaartverzorger

De uitvaartverzorgende vereniging borgt dat bij uitbesteding aan een uitvoerende uitvaartverzorger voldaan wordt aan alle regels van deze gedragscode, zoals vastgelegd in protocol 7.3.

Het bestuur stelt een overeenkomst op met de uitvaartverzorger die voor de vereniging werkzaamheden verricht (zie voorbeeld pagina 26 t/m 29). De uitvaartverzorger/bode werkt met het opnameformulier van de vereniging. Dit kan zelf zijn vervaardigd, maar kan ook worden besteld bij Nardus (voorbeeld pagina 9 t/m 10) Deze wordt voorzien van een offerte en getekend door opdrachtgever en opdrachtnemer. Een kopie van het opnameformulier wordt achtergelaten bij de klant. Het bestuur van de uitvaartverzorgende vereniging stuurt de uitvaartverzorger aan en stelt hem/haar volledig in staat te kunnen functioneren op basis van de volgende gedragsregels:

1. is gehouden de wensen van de overledene en/of nabestaande(n) uit te voeren binnen de grenzen die maatschappelijk aanvaardbaar zijn;
2. onderscheidt zich door een persoonlijke stijl van handelen, gevoel voor piëteit, stijl en een flexibele instelling, waarbij zijn/haar handelen gepaard gaat met een grote mate van vakmanschap;
3. stelt zich op als een onafhankelijk en betrouwbaar adviseur, fungeert als informatiebron en verwijst zo nodig naar andere deskundige instanties. Hij/zij dient waar nodig in dit kader ook zelf initiatief te nemen;
4. beschikt over een professioneel geweten, gebaseerd op loyale omgang met familie en nabestaanden alsmede een oprecht respect voor elke godsdienst en overtuiging. De plaatselijke zeden en normen waar de familie/nabestaanden zich aan wensen te conformeren zullen door hem/haar worden gerespecteerd;
5. zal zich flexibel opstellen in het maken van rouwkamerbezoek-afspraken, waarbij hij/zij zich inzet om aan de wensen van de nabestaanden tegemoet te komen;
6. erkent dat elke familie recht heeft op tijdige, goede en duidelijke informatie over de te verwachten kosten van de uitvaart;
7. zal bij elke regeling een door Nardus geaccepteerd opnameformulier gebruiken, waarin op overzichtelijke en duidelijke wijze de afspraken rond de uitvaart worden vastgelegd en waarin een duidelijke begroting is opgenomen;
8. zijn/haar medewerkers dragen zorg voor een representatieve en stijlvolle verzorging van de uitvaart, waarbij hij/zij zich laten leiden door betrouwbaarheid en integriteit in de uitvoering van taken;
9. heeft een onaantastbaar respect voor geheimhouding en zal met alle gegevens met betrekking tot de overledene, en nabestaanden zeer respectvol en terughoudend omgaan en het in hem/haar gestelde vertrouwen nimmer misbruiken;

10. heeft een open oor en oog voor behoefte van nabestaanden zowel in de informatiefase als bij de uitvoering en in de nazorgfase. Hij/zij zal de opdrachtgever van de nodige informatie voorzien en deze met raad en daad bijstaan;
11. een bij Nardus aangesloten uitvaartorganisatie is 24 uur per dag, zeven dagen per week beschikbaar, c.q. bereikbaar, voor het regelen van een uitvaart;
12. is in geval van overlijden, zo snel mogelijk ter plaatse. Dit is in elk geval binnen een zodanig tijdsbestek dat als redelijk en billijk moet worden geoordeeld, onder de gegeven omstandigheden en na goed overleg met de nabestaanden, dan wel de opdrachtgever;
13. streeft ernaar dat de begeleiding van de uitvaart en de nabestaanden, zoveel mogelijk gebeurt door dezelfde persoon. Hij/zij stemt de organisatie af op dit uitgangspunt. Blijkt de begeleiding desondanks overgenomen te moeten worden door een ander, dan ziet hij/zij toe op een zorgvuldige overdracht waarbij ook de nabestaanden duidelijk over de verandering worden geïnformeerd;
14. toont zich in als zijn/haar gedragingen niet alleen een loyaal en collegiaal lid van Nardus maar zal zich in de relatie met collega-uitvaartverzorgers als een goede en behulpzame collega opstellen overeenkomstig de Nardusnormen;
15. zal zijn publiciteit en reclame-uitingen op ethisch verantwoorde wijze eerlijk en correct presenteren;
16. zal zich voortdurend inspannen om zijn/haar professionele kennis op een hoger niveau te brengen en waar nodig door Nardus aanbevolen vaktechnische opleidingen volgen;
17. zal deze gedragscode strikt naleven, zomede alle wetten, besluiten en regels het beroep betreffend, zowel nationaal als internationaal.

6.0 Acceptatie

De uitvaartvereniging, als (rechts-)persoon, alsmede het bestuur, accepteren en houden zich aan deze gedragscode, hetgeen blijkt uit het lidmaatschap van Nardus. Nardus Gedragscode

8.1 Formele Nardus-toets

Elke vereniging dient zich aan de wet te houden, dat houdt in dat men een jaarverslag moet maken. Notulen moet maken van de vergaderingen en ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel. Wanneer men niet voldoet aan de Wet en er gebeuren zaken die niet goed zijn, dan kan men als bestuur hoofdelijk aansprakelijk worden gesteld.

Uitvaartverenigingen voorzien hun koepel jaarlijks of indien men rechtstreeks lid is van Nardus aan Nardus), na de eigen ledenvergadering doch vóór 1 juni, van de onderstaande documenten:

- a. Het jaarverslag. (zij bijlage 20 t/m 23)
- b. De notulen van de jaarvergadering.
- c. Het verbeterplan gedragscode (is opgenomen in het jaarverslag).
- d. De inschrijving bij de kamer van koophandel.
- e. De ingevulde deskundigheidsmatrix, per bestuurslid.
- f. Het curriculum vitae van nieuw benoemde bestuursleden.
- g. De samenwerkingsovereenkomst met externe uitvaartverzorgers.
- h. Het klachtenregister van het betreffende jaar.

Aan de hand van deze documenten stelt het Koepel-bestuur (of indien men rechtstreeks lid is, het Nardus-bestuur) vast in hoeverre betreffende vereniging, primair, nog voldoet aan de Nardus Gedragscode Uitvaartzorg.

8.2 Formele reactie/sanctie

Op basis van deze vaststelling wordt de betreffende vereniging:

- a. Opnieuw gepubliceerd op de website als uitvaartverzorgende vereniging, die in dat jaar voldoet aan de Nardus Gedragscode Uitvaartzorg.
- b. Voorgedragen voor een operationele toets door de regio-/koepelorganisatie waarbij betreffende vereniging is aangesloten.

8.3 Operationele Nardus-toets

Jaarlijks brengt de regio-/koepelorganisatie een operationeel bezoek aan 10% van haar ledenbestand om te toetsen of deze leden alle regels van de Nardus Gedragscode Uitvaartzorg hebben geïmplementeerd en naleven.

De 10% wordt minimaal bepaald onder de 8.1 voorgedragen verenigingen, alsmede de in de loop van dat jaar in het bestuur van de regio-/koepel langsgesproken verenigingen waarvan er sprake is van enige twijfel met betrekking tot het naleven van de Nardus Gedragscode Uitvaartzorg. Om de 10% verder vol te maken levert Nardus, op basis van een steekproefmethode de rest van de te bezoeken verenigingen aan.

8.4 Definitie sanctie

Uitvaartverzorgende verenigingen, die weigerachtig zijn middels verbeteringen van de kwaliteit, conform de Nardus Gedragscode Uitvaartzorg in te voeren of aan te passen, worden op de Nardus website gepubliceerd. Deze publicatie vindt plaats door een voordracht van het bestuur van Nardus aan de algemene ledenvergadering van Nardus.

Het betreft een gedragscode die we met ons allen hebben afgesproken. Als brancheorganisatie kunnen we er geen sanctie opzetten, want voldoet men niet aan de gedragscode en zegt men het lidmaatschap op, dan kunnen we verder niets doen. Wel zal Nardus er bij de Overheid op gaan wijzen dat verenigingen een groot risico kunnen lopen wanneer ze niet voldoen aan deze eisen en bij opzegging bijvoorbeeld direct onder toezicht komen te vallen van de Overheid.