

Nardus Gedragscode Uitvaartzorg

Uitvaartvereniging “De Laatste Eer” voor Hattem e.o. 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.