



## **Draagt Elkanders Lasten**

**Gedragcode Uitvaartzorg**

**Doel**

De doelstelling van de Draagt Elkanders Lasten Gedragscode Uitvaartzorg is het beheersen van het kwaliteitsniveau van de dienstverlening van ons uitvaartbedrijf Draagt Elkanders Lasten BV.

**Gedragscode**

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

**Kaders**

De Draagt Elkanders Lasten 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.

**Voorwaarden**

Draagt Elkanders Lasten is lid van Nardus en voert de algemene voorwaarden uitvaartverzorging, zoals beschreven in protocol 7.1.2. van het Nardus handboek.

**Bestuurders en beleidsbepalers**

Bestuurders en beleidsbepalers voldoen aan de “Deskundigheid- en integriteittoets”, zoals beschreven in protocol 7.2 van het Nardus handboek.

**Klachtenprocedure**

Draagt Elkanders Lasten houdt een klachtenregister bij, zoals beschreven in procedure 7.1.2.1 van het Nardus handboek.

## **De uitvaartverzorgers**

Draagt Elkanders Lasten borgt dat haar uitvaartverzorgers voldoen aan alle regels van deze gedragscode, zoals vastgelegd in protocol 7.3 van het Nardus procedure-handboek.

Draagt Elkanders Lasten stuurt de uitvaartleider 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 en ethisch 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 evenals 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 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 uitvaartleider van Draagt Elkanders Lasten 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 zijn/haar gedragingen niet alleen als een loyaal en collegiaal werknemer van Draagt Elkanders Lasten 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 Draagt Elkanders Lasten aanbevolen vaktechnische opleidingen volgen;
17. zal deze gedragscode strikt naleven, zomede alle wetten, besluiten en regels het beroep betreffend, zowel nationaal als internationaal.

**Acceptatie**

Draagt Elkanders Lasten, als (rechts-)persoon, evenals het bestuur, accepteren en houden zich aan deze gedragscode.

**Publicatie**

De gedragscode wordt opgenomen op de website van Draagt Elkanders Lasten, zodat leden deze vereniging op ieder gewenst moment kunnen toetsen aan deze code.

Draagt Elkanders Lasten bevestigt 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.

**8.1 Toetsing**

Draagt Elkanders Lasten staat onder toezicht van Nardus samenwerkende uitvaart organisaties.