

GEDRAGSCODE UITVAARTUNIE VLAANDEREN

De leden van Uitvaartunie Vlaanderen en hun medewerkers streven voortdurend naar optimale dienstverlening en gaan altijd op een professionele, respectvolle en zorgzame manier om met al hun klanten.

VAKBEKWAAMHEID & SCHOLING

Alle aangesloten uitvaartondernemers zijn ingeschreven bij de Kruispuntbank Ondernemingen. Alle leden van de Unie zijn vakbekwaam en kunnen daar op verzoek van het bestuur verantwoording over afleggen.

De aangesloten ondernemers zien erop toe dat ook hun personeel regelmatig bijgeschoold wordt.

- * Door hun personeel de kans te geven opleidingen te volgen bij de erkende Vlaamse opleidingscentra
- * Door eventuele cursussen die door de Uitvaartunie worden verspreid onder haar leden met als doel de sector op de hoogte te houden van relevante wijzigingen inzake wetgeving e.d.
- * Door hun personeel correct te informeren over mogelijke nieuwe opleidingen en cursussen

De leden van de Unie zetten enkel bekwaam, betrouwbaar en goed opgeleid personeel in voor de uitvoering van de opdrachten.

INVESTERINGSBELEID & KWALITEIT

Alle aangesloten uitvaartondernemers erkennen de noodzaak om blijvend te investeren in de kwaliteitsverbetering van:

- ontvangstruimten en toonzalen
- neutrale afscheidsruimten
- rouwkamers
- technische ruimten
- logistieke materialen
- lijkwagens
- rollend materieel nodig voor de uitvoering van de afscheidsplechtigheid
- beroepskleding

De aangesloten uitvaartondernemers houden zich eraan hun bedrijf financieel gezond te houden ten einde voldoende te kunnen investeren om een modern en representatief uitvaartbedrijf te zijn en te blijven.

De aangesloten uitvaartbedrijven houden eraan de maatschappelijke veranderingen inzake dienstverlening en specifieke nood aan infrastructuur op de voet te volgen en hierin actie te ondernemen.

De aangesloten uitvaartbedrijven hebben zich, binnen de Unie, gebonden om binnen hun onderneming vorm te geven aan nieuwe ontwikkelingen op de markt, waaronder zonder beperkend te zijn:

- advies inzake voorzorg
- advies inzake pre-paid mogelijkheden
- aandacht voor de inhoudelijke vorm van de uitvaartceremonie
- aandacht voor audiovisuele technieken
- aandacht voor nazorg op het gebied van rouw, fiscaal en administratief

De uitvaartondernemingen zorgen ervoor dat funeraria voorzien zijn van de correcte vergunningen, dat de uitbating op een correcte manier gebeurt, de infrastructuur en het wagenpark representatief en onderhouden is.

De uitvaartondernemingen verbinden zich ertoe enkel te werken met degelijke producten en materialen, aangeboden door degelijke toeleveranciers. Zij bieden deze producten met de nodige productkennis aan hun klanten aan. Zij stemmen deze producten af op de vraag die er heerst binnen hun specifiek clientèle.

GEDRAGSREGELS

Aangezien de aangesloten uitvaartondernemers collectief garant staan voor de kwaliteit van hun uitvaarten, kunnen nieuwe leden toetreden na acceptatie van onderstaande gedragsregels.

Discretie - De uitvaartverzorgers moet er zich van bewust zijn dat hij of zij de geheimen die hem of haar zijn toevertrouwd niet bekend mag maken, tenzij

- die persoon wordt opgeroepen om in rechte te getuigen (dwz een getuigenis onder ede voor een rechtbank)
- een wet hem/haar verplicht die geheimen bekend te maken (vb. bij kennisname van misdrijven).

De uitvaartverzorgers ziet er ook op toe dat hij aan zijn medewerkers en personeel dezelfde verplichting oplegt in overeenstemming met art. 458 van het Strafwetboek.

Transparantie - De uitvaartverzorgers ziet er op toe dat ondernemingen die goederen of diensten aanbieden, de prijs hiervan schriftelijk moeten aanduiden op een leesbare, zichtbare en ondubbelzinnige manier. De prijs is de totaalprijs te betalen door de consument, inclusief btw en alle andere taksen of diensten die de consument verplicht extra moet betalen. Deze prijzen moeten op zijn minst worden aangegeven in euro.

De leden van de unie zullen advies verstrekken aan klanten en hen volledige en objectieve informatie bieden over:

- de voordelen en de beperkingen van de aangeboden producten en prestaties, om de klanten de kans te bieden om goed geïnformeerd hun keuze te maken.
- de toepasselijke reglementering en de evoluties op dat vlak, door er eveneens op toe te zien dat ze goed geïnformeerd zijn over de verplichtingen die hen opgelegd zijn.

Communicatie - De uitvaartverzorgers dient zich in woord en geschrift altijd op een zorgvuldige, serene en objectieve manier uit te drukken (als een goed huisvader).

De uitvaartverzorgers dient respect te tonen tegenover alle culturen, religies en levensbeschouwingen van hen met wie hij beroepshalve in aanraking komt.

Bij een geschil dat dreigt te escaleren zal hij of zij de communicatie overdragen aan de woordvoerder van de Unie die op zijn beurt gemachtigd wordt door het bestuur na beraadslaging.

Vertegenwoordiging - Met inachtneming van de wettelijke regels en de gedragsregels in de uitvaartsector is de uitvaartverzorgers verplicht de belangen van zijn cliënt te behartigen.

De aangesloten uitvaartondernemers houden zich eraan hun klanten bij te sturen waar nodig in hun wensen. De uitvaartondernemer kijkt er immers op toe dat de wettelijke regels worden gerespecteerd en duidelijk worden gemaakt aan de klant. Niet elke wens kan zomaar ingevuld worden.

De uitvaartondernemer dient er zorg voor te dragen, dat een uitvaart onder alle omstandigheden stijlvol verloopt.

Collegialiteit –De aangesloten leden werken bij voorkeur samen met andere aangesloten leden en zijn elkaar in uitzonderlijke omstandigheden bijstand verschuldigd wanneer de professionele uitvoering van een uitvaart dreigt in het gedrang te komen. De uitvaartverzorgers dient zich collegiaal op te stellen in nationaal en internationaal verband.

Perceptie - De uitvaartverzorgers dient mee te werken aan de instandhouding en bevordering van het aanzien van de aangesloten ondernemers van de unie.

- * het logo van de unie wordt uitgehangen in de zaak
- * het logo van de unie wordt op de website gezet
- * het logo van de unie kan worden gebruikt in de brochures
- * het kwaliteitscharter hangt uit in het bureel
- * het kwaliteitscharter mag op de website worden gepubliceerd
- * het kwaliteitscharter mag als bijlage worden meegegeven bij de offertes...

Zowel in hun uitspraken als in hun handelingen vermijden de leden alles wat mogelijk schade kan toebrengen aan de uitvaartsector of aan de Unie. Een lid kan niet spreken in naam van de vereniging zonder voorafgaande machtiging van de raad van bestuur.

Eenduidigheid - De aangesloten leden verbinden zich om in het belang van de efficiëntie en de kwaliteit exclusief gebruik te maken van de modeldocumenten opgelegd door de Unie. Dit zijn modeldocumenten die op voorhand zijn afgetoetst bij de verschillende actoren (Vlavabbs, VVSG, VNOC, etc...)

Klachtenbeleid - Klachten van klanten worden door de leden altijd grondig onderzocht en met de vereiste objectiviteit behandeld. Als klanten een klacht formuleren, ongeacht de vorm waarin dit gebeurt, kunnen ze rekenen op een gefundeerd antwoord vanwege het lid of zijn medewerkers. Gegronde klachten geven altijd aanleiding tot rechtzettingen.

Werving - Het werven van klanten via andere kanalen dan de reguliere publiciteit is verboden. Het maken van afspraken met directies en personeel van verplegingsinstellingen, rusthuizen en openbare besturen inzake aanbrenge van klanten is ten stelligste verboden. Inbreuken zullen aanleiding geven tot een vordering tot schrapping ingeleid door de raad van bestuur bij de algemene vergadering.

Het ter beschikking stellen van het privé mortuarium en het vervoer van overledenen voor voornoemde instellingen kan uitsluitend indien de vrije keuze van de familie wordt gewaarborgd. Bij een klacht dient het bewijs geleverd te worden dat de keuzevrijheid wordt gerespecteerd. Het is verboden om aparte publiciteit te voeren op de pagina rouwadvertenties in dagbladen.

Het is de leden niet toegelaten om rouwadressen te verspreiden en/of te commercialiseren. Inbreuken zullen aanleiding geven tot een vordering tot schrapping ingeleid door de raad van bestuur bij de algemene vergadering.