**KWALITEITSCHARTER van UITVAARTUNIE VLAANDEREN**

De aangesloten ondernemers bij 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 gediplomeerd en vakbekwaam.

Deze vakbekwaamheid wordt bewezen door:

* een getuigschrift van een door de Unie ondersteunde en erkende opleiding in Vlaanderen (CVO of Syntra) of
* voldoende praktijkervaring, wat wil zeggen dat de uitvaartondernemers kunnen bewijzen dat ze binnen de laatste tien jaar

o twee jaar ervaring hebben opgedaan als zelfstandige uitvaartondernemer in hoofdberoep of voltijds bij een uitvaartondernemer hebben gewerkt.
o drie jaar ervaring hebben opgedaan als zelfstandige in bijberoep of deeltijds bij een uitvaartondernemer hebben gewerkt.

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

* Door hun medewerkers 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. of door het inrichten van eigen opleidingen
* 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
-het materiaal dat nodig is 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 over het vooraf regelen van de uitvaart
-advies over mogelijkheden om de uitvaart vooraf te financieren
-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 bij hun klanten.

**GEDRAGSREGELS**

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

**Discretie**

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

**Transparantie**

De uitvaartverzorger ziet erop toe dat de prijs voor goederen of diensten - inclusief die van leveranciers - schriftelijk wordt aangeduid op een leesbare, zichtbare en ondubbelzinnige manier.

De uitvaartondernemer maakt op voorhand een bestelbon op, waarin de onderverdeling in goederen en diensten en de kosten hiervan duidelijk worden gemaakt.

Elke bestelbon moet op voorhand worden ondertekend. Bij eventuele wijzigingen wordt een nieuwe bestelbon opgemaakt, die opnieuw moet worden ondertekend.

De prijs is de totaalprijs te betalen door de consument, inclusief btw en alle andere taksen die de consument verplicht extra moet betalen.

De uitvaartondernemer zal 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 uitvaartondernemer dient zich in woord en geschrift altijd op een zorgvuldige, serene en objectieve manier uit te drukken (als een goed huisvader/moeder).

De uitvaartondernemer dient respect te tonen tegenover alle culturen, religies en levensbeschouwingen van hen met wie hij of zij 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 uitvaartondernemer verplicht de belangen van zijn of haar klant te behartigen.

De aangesloten uitvaartondernemers houden zich eraan waar nodig hun klanten bij te sturen in hun wensen. De uitvaartondernemer ziet er immers op toe dat de wettelijke regels duidelijk worden gemaakt aan de klant en worden gerespecteerd. 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 uitvaartondernemers 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 uitvaartondernemer dient zich collegiaal op te stellen in nationaal en internationaal verband.

De uitvaartondernemer zal in het kader van een pandemie of in andere exceptionele externe omstandigheden de richtlijnen van de Vlaamse, de federale overheid en de Unie opvolgen. Uitzonderingen worden niet toegestaan.

**Perceptie**

De uitvaartondernemer 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 uitlatingen als in hun handelingen vermijden de aangesloten uitvaartondernemers alles wat mogelijk schade kan toebrengen aan de uitvaartsector of aan de Unie. Een ondernemer kan niet spreken in naam van de vereniging zonder voorafgaande machtiging van de raad van bestuur.

**Klachtenbeleid**

Klachten van klanten worden 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 de ondernemer of zijn/haar medewerkers. Gegronde klachten geven altijd aanleiding tot rechtzettingen.

Klachten op sociale media of andere online platforms zullen niet in behandeling worden genomen.

**Werving**

Het werven van klanten via andere kanalen dan de reguliere publiciteit is verboden. Dit geldt ook voor onlinekanalen, zoals sociale media.

Het maken van afspraken met directies en personeel van verplegingsinstellingen, rusthuizen en openbare besturen over het aanbrengen van klanten is enkel mogelijk indien de neutraliteit gewaarborgd wordt. Inbreuken zullen aanleiding geven tot een vordering tot schrapping ingeleid door de raad van bestuur bij de algemene vergadering.

Het ter beschikkingstellen van het privémortuarium 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 is gerespecteerd.

Het is verboden om aparte publiciteit te voeren op de pagina met rouwadvertenties in dagbladen en op online rouwplatforms.

Het is 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.