

De NUVU-gedragscode 1998



Waarin tevens is opgenomen de gedragscode van de Europese federatie van uitvaartverzorgers (EFFS).

1. De NUVU-ondernemer is onafhankelijk in zijn functioneren als uitvaartondernemer. Hij is gehouden de wensen van de overledene c.q. nabestaande(n) uit te voeren binnen de grenzen die maatschappelijk aanvaardbaar zijn.
2. De NUVU-ondernemer onderscheidt zich door een persoonlijke stijl van handelen, gevoel voor piëteit, stijl en een flexibele instelling, waarbij zijn handelen gepaard gaat met een grote mate van vakmanschap.
3. De NUVU-ondernemer stelt zich op als een onafhankelijk en betrouwbaar adviseur, fungeert als informatiebron en verwijst zo nodig naar andere deskundige instanties. Hij dient waar nodig in dit kader ook zelf initiatief te nemen.
4. De NUVU-ondernemer 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 c.q. nabestaanden zich aan wensen te conformeren zullen door hem worden gerespecteerd.
5. De NUVU-ondernemer zal zich flexibel opstellen in het maken van rouwkamer- bezoeksafspraken, waarbij hij zich inzet om aan de wensen van de familie c.q. nabestaande(n) tegemoet te komen.
6. De NUVU-ondernemer erkent dat elke familie recht heeft op tijdige, goede en duidelijke informatie over de te verwachten kosten van de uitvaart.
7. De NUVU-ondernemer zal bij elke regeling een door De NUVU geaccepteerd aannemingsformulier gebruiken, waarin op overzichtelijke en duidelijke wijze de afspraken rond de uitvaart worden vastgelegd en waarin een duidelijke begroting is opgenomen.
8. De NUVU-ondernemer draagt zorg voor een representatieve en stijlvolle verzorging van de uitvaart, waarbij hij zich laat leiden door betrouwbaarheid en integriteit in de uitvoering van zijn taken. Deze betrouwbaarheid en integriteit zal hij ook opleggen aan het personeel dat bij de uitvaart is betrokken.
9. De NUVU-ondernemer heeft een onaantastbaar respect voor geheimhouding en zal met alle gegevens met betrekking tot de overledene, familie en nabestaanden zeer respectvol en terughoudend omgaan en het in hem gestelde vertrouwen nimmer misbruiken.
10. De NUVU-ondernemer heeft een open oor en oog voor behoefte van familie en/of nabestaande(n) zowel in de informatiefase als bij de uitvoering en in de nazorgfase. Hij zal de opdrachtgever van de nodige informatie voorzien en hem met raad en daad bijstaan.
11. De NUVU-ondernemer en/of zijn uitvaartleider(s) zijn 24 uur per dag, zeven dagen per week persoonlijk beschikbaar, c.q. bereikbaar, voor het regelen van een uitvaart.
12. De NUVU-ondernemer is, in geval van een 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 (streeftijd ca. 2 uur).

13. De NUVU-ondernemer streeft ernaar dat de begeleiding van de uitvaart en de nabestaande(n), zoveel mogelijk gebeurt door dezelfde persoon. Hij stemt zijn organisatie af op dit uitgangspunt. Blijkt de begeleiding desondanks overgenomen te moeten worden door een ander, dan ziet de NUVU-ondernemer toe op een zorgvuldige overdracht waarbij ook de familie en/of nabestaande(n) duidelijk over de verandering worden geïnformeerd.
14. De NUVU-ondernemer toont zich in al zijn gedragingen niet alleen een loyaal en collegiaal lid van De NUVU, maar zal zich in de relatie met collega-ondernemers -zowel nationaal als internationaal -als een goede en behulpzame collega opstellen overeenkomstig de NUVU-normen.
15. De NUVU-ondernemer zal zijn publiciteit en zijn reclame-uitingen op ethisch verantwoorde wijze eerlijk en correct presenteren.
16. De NUVU-ondernemer zal deposito's op een verantwoorde manier beheren en deze nimmer aan (bedrijf-)risico bloot stellen. Hij zal in ieder geval handelen binnen de wettelijke kaders.
17. De NUVU-ondernemer zal zich voortdurend inspannen om zijn professionele kennis op een hoger niveau te brengen en waar nodig door De NUVU aanbevolen vaktechnische opleidingen volgen.
18. Het onafhankelijk ondernemerschap van de NUVU-ondernemer brengt mee dat centraal staat, dat de opdrachtgever volledige vrije keuze van uitvaartondernemer heeft en dat die vrije keuze niet beperkt wordt door aan cliënten bij het verlenen van de opdracht onbekende inhoudingen, achteraf op verzekeringsuitkeringen of anderszins in mindering te brengen. Hij eerbiedigt de rechten die bestaan op basis van gesloten overeenkomsten.
19. De NUVU-ondernemer zal deze gedragscode strikt naleven, zomede alle wetten, besluiten en regels het beroep betreffende, zowel nationaal en internationaal.

De NUVU -ondernemer beschouwt deze gedragscode als uitgangspunt en richtlijn bij de uitoefening van zijn beroep. De NUVU- ondernemer, als (rechts-)persoon, alsmede zijn/haar eigenaren accepteren en houden zich aan deze gedragscode, hetgeen blijkt uit het lidmaatschap van De NUVU, van de onderneming/nemer.