

## **Beginnelsen voor kwaliteitsborging en consumentbescherming in de uitvaartbranche**

### Overwegingen:

- Het is onze overtuiging dat nabestaanden er op moeten kunnen vertrouwen dat alle in de uitvaartbranche werkzame partijen en personen zorgen voor een integere, goede, transparante en zorgvuldige dienstverlening
- We beseffen dat de maatschappelijke rol van de uitvaartbranche groter is geworden door secularisering en individualisering
- We beseffen dat de uitvaartbranche rekening moet houden met een veranderende samenleving en daarmee met hedendaagse normen en waarden omtrent discretie, decorum, privacy en transparantie
- We beseffen dat door de explosieve groei van het aantal ondernemingen in de uitvaartbranche de behoefte aan betrouwbare onderlinge protocollen bij samenwerking en overdracht voor alle betrokken partijen groot is
- We beseffen dat het niet mogelijk is om ondernemingen in de uitvaartbranche werkwijzen op te leggen. Dat neemt niet weg dat als we erin slagen om een groot aantal ondernemingen achter gemeenschappelijke basisprotocollen en minimum normen in de dienstverlening te scharen, er voor nabestaanden beter voorspelbare werkwijzen ontstaan waar zij houvast aan kunnen ontlennen
- We beseffen dat er voor nabestaanden altijd grond kan ontstaan om de ervaren dienstverlening ter toetsing voor te leggen aan een onafhankelijke commissie en ombudsman. Kwaliteitsstreven wordt bevorderd wanneer er een bereidheid is de dienstverlening onafhankelijk te laten toetsen en beoordelen.

### Doelen:

- We willen een dialoog in de uitvaartbranche die er op gericht is om zoveel mogelijk van elkaar te leren en de kwaliteit en transparantie van de dienstverlening van de uitvaartbranche te bevorderen. In de keten is voortdurend samenwerking vereist, uitvaartondernemingen en dienstverleners in de keten hebben elkaar nodig en moeten op elkaar kunnen vertrouwen.
- We willen zoveel mogelijk één kenniscentrum waar alle brancheorganisaties met behoud van hun eigen identiteit onderdak kunnen vinden. Vanuit dit kenniscentrum komt er ook zoveel mogelijk één woordvoering. Op deze wijze bundelen wij kennis en ondersteuning.
- We willen een onafhankelijk klachteninstituut / ombudsman waar in principe iedere consument altijd terecht kan. Alle partijen in de uitvaartbranche stellen zich constructief op, opdat een consument in voorkomende gevallen een geschil altijd onafhankelijk kan laten beoordelen en de samenleving ervaart dat het klachteninstituut / ombudsman een instrument voor consumentbescherming is.