

Standard for god gravferdskikk

VIRKE
GRAVFERD

De nasjonale og regionale forbund av begravelsesbyråer samt eiere av begravelsesbyråer, som alle er medlemmer av EFFS (European Federation of Funeral Services), har vedtatt at følgende YRKESETISKE REGLER skal gjelde og har forpliktet seg å respektere:

1. Høy grad av profesjonell bevissthet, basert på en lojal holdning i forholdet til de pårørende.
2. Grunnleggende respekt for de pårørendes livssyn og tradisjoner.
3. De pårørende står absolutt fritt i sitt valg av begravelsesbyrå.
4. De pårørende skal uoppfordret orienteres om de forventede kostnadene ved en gravferd.
5. Aldri krenke den profesjonelle taushetsplikt og ikke misbruke fortrolige opplysninger.
6. Ærlig og rettskaffen yrkesutøvelse.
7. Alle nasjonale og internasjonale lover, forskrifter og bestemmelser forbundet med yrkesutøvelsen skal overholdes.
8. Markedsføring skal være saklig, ærlig og ikke støtende.
9. Kontinuerlig sørge for nye yrkesmessig kunnskaper på et høyt nivå.
10. Det skal opprettholdes lojalitet i forholdet innenlandske og internasjonale kollegaer.
11. Det forventes av medlemmene av EFFS at de til enhver tid er seg sitt ansvar bevisst for å fremme gravferdsbransjens omdømme.

Alle medlemmer i EFFS anerkjenner disse retningslinjer for gravferdsbransjen som sine YRKESETISKE REGLER. Tilsvarende nasjonale etiske regler skal ikke sette lavere krav enn disse YRKESETISKE REGLER.

Virke Gravferds Standard for god gravferdsskikk

§ 1 Etiske regler

Et medlem er forpliktet til å overholde de yrkesetiske retningslinjer som til en hver tid gjelder for European Federation of Funeral Services (EFFS).

§ 2 Formål

1. Et medlem skal kunne levere og bistå med alle de varer og tjenester som det kan bli behov for i forbindelse med en gravferd - herunder kontakt med de offentlige myndigheter - på de pårørendes vegne.
2. De pårørendes behov og ønsker settes i fokus.
3. Et medlem har plikt til å ivareta de pårørendes interesser og yte best mulige veiledning og service uten å forsøke å påvirke dem til andre valg.
4. Et medlem kan ikke nekte å yte profesjonell hjelp på grunn av rase, religion, kjønn, nasjonalitet eller andre utenforliggende hensyn.

§ 3 Kompetanse

1. Kompetanse er grunnleggende for å drive et begravelsesbyrå.
2. Det forventes at medlemmene i Virke Gravferd deltar på kurs og opplæring for å holde seg a jour med utviklingen.
3. Medlemmer har ansvar for at deres ansatte gjennomfører kurs og opplæring som er relevant for den enkelte ansattes arbeidsområde.

§ 4 Kundekontakt og tilgjengelighet

Et medlem skal sikre at pårørende til enhver tid på døgnet, også under høytider og ferier, kan få tilfredsstillende kontakt og bistand.

§ 5 Informasjonsplikt

1. Et medlem plikter å gi de pårørende informasjon om muligheten til alternative varer, tjenester og muligheter som hører til gravferdsoppdraget.
2. Medlemmet skal gi naturlig veiledning om priser og gi de pårørende skriftlig prisoverslag eller ordrebekreftelse med prisopplysninger ved konferansens slutt eller snarest mulig deretter.
3. Et medlem skal også ha tilgjengelig prisliste for alle tjenester og varer som tilbys av gravferdsbyrået.
4. Et medlem skal tillate at en oppdragsgiver endrer sin bestilling når dette kan skje uten kostnad for medlemmet.
5. Oppdragsgiver skal alltid kontaktes ved vesentlige endringer.

§ 6 Taushetsplikt

1. Gravferdsbransjens taushetsplikt er ikke nedfelt i norsk lovgivning, men er en selvpålagt taushetsplikt basert på tillit.
2. Medlemmets omtale av avdøde, pårørende m.v. om forhold han/hun får informasjon om, begrenses til det absolutt nødvendige. Medlemmet skal hindre at andre får adgang eller kjennskap til det han/hun i forbindelse med tjenesten eller arbeidet får vite om:
 - a. Noens personlige forhold eller
 - b. Tekniske innretninger og framgangsmåter, samt drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den som opplysningen angår.
3. Taushetsplikten gjelder også etter avsluttet tjeneste eller arbeid. Opplysninger kan ikke utnyttes i egen virksomhet eller i tjeneste eller arbeid for andre.
4. Dokumenter og annet materiale som inneholder opplysninger undergitt taushetsplikt, skal håndteres, oppbevares eller destrueres på betryggende måte.
5. Medlemmet skal informere og forplikte sine ansatte tilsvarende om taushetsplikten.

§ 7 Faktura

1. Oppstilling av prisoverslag og faktura skal være lett sammenlignbare.
2. Faktura skal være godt spesifisert og lett forståelig.
3. Alle avgiftspliktige poster skal være inkludert merverdiavgift. Det skal fremgå hvilke poster som er belagt med merverdiavgift.
4. Samlede transportkostnader skal fremgå av faktura - fratrukket ev. transportrefusjon - også når kun egenandel skal betales.

§ 8 Markedsføring

1. Et medlem skal markedsføre sine varer og tjenester på en verdig og tilbakeholdende måte som står i forhold til gravferdsoppdragets spesielle karakter.
2. Markedsføring må skje uten overdreven selvhevdelse, særlig påtrengende informasjon eller henstilling om å bruke byrået.
3. Markedsføringen må ikke gi inntrykk av at det er etablert byrå/filial/avdelingskontor på et sted hvor det ikke er mulig å henvende seg for å få hjelp til en gravferd eller tjenester forbundet med dette.
4. Et medlem skal ikke markedsføre at det har i sin tjeneste personer med et særlig sterkt "offentlig" preg, f.eks. institusjonsansatte, prester, menighetsarbeidere, kirketjenere eller andre offentlig ansatte. Når slike medarbeidere nevnes i annonser med privat telefon e.l., skal disse titler unngås.
5. Selv om et medlem har representant på et sted, skal det ikke gis inntrykk av at byrået er lokalisert der når byråets arbeid utføres fra et annet sted.
6. På eget initiativ skal et medlem ikke sette utstyr ut i kapell o.l. Hvis kapelleieren anmoder om slik utsetting, skal lokalavdelingen ev. de medlemmer som sogner til kapellet søke å løse oppgaven i fellesskap. Om ikke dette er mulig - og et byrå selv utplasserer utstyr - skal dette ikke merkes med firmanavn synlig for publikum.

8.1. I forhold til pårørende

Et medlem må ikke under noen omstendigheter direkte oppsøke/kontakte de pårørende for å få tildelt oppdrag.

8.2. I forhold til institusjoner

1. Et medlem skal ikke ved direkte henvendelse til institusjoner søke å skaffe seg gravferdsoppdrag.
2. Et medlem skal ikke drive utilbørlig påvirkning av ansatte på institusjon for å skaffe seg oppdrag.
3. Ved distribusjon av brosjyrer til institusjon for utdeling til pårørende, skal det tilstrebes et samarbeid om fellesbrosjyre.
4. Medlemmet må imidlertid kunne presentere sine tjenester overfor institusjonene. Slike presentasjoner skal kun gi generell informasjon og bør så langt som mulig koordineres med egen lokalavdeling.
5. Medlemmet skal representere Virke Gravferds Anbefaling ved dødsfall på institusjon (kfr vedlegg I).

8.3. Politioppdrag m.m.

1. Hvor medlemmet har oppdrag om kjøring for politi/sykehus skal det ikke foreta seg noe som tar sikte på å skaffe seg gravferdsoppdraget.
2. Ved slike oppdrag anvendes transportbåre og ikke kiste hvis ikke andre, særlige transportkrav gjelder.

§ 9 Medlemstilhørighet

Et medlem må sørge for at medlemskapet i Virke Gravferd gjøres synlig ved merking i eller utenfor kontoret. Det samme bør gjelde for brosjyrer og annonser.

§ 10 Lokaler/fremtreden

1. Et byråkontor skal være pent og passende innredet til sitt formål (kfr. Virke Gravferds Kriterier for medlemskap).
2. For konferanse med pårørende må det finnes egnet rom med tilstrekkelig avskjerming som begrenser innsyn og hindrer andre/uvedkommende fra å kunne overheøre en løpende samtale.
3. Byråets medarbeider skal være korrekt kledd, avpasset etter hva den enkelte situasjon krever.

§ 11 Begravelsesbil

1. Et medlem skal ikke bruke begravelsesbil til annet enn transport av døde og det som forøvrig naturlig hører til gravferdsoppdraget. (Kfr. Virke Gravferds Retningslinjer for begravelsesbil).
2. Begravelsesbil skal alltid ha fastmontert lysanordning for livssynssymbol i hht gjeldende offentlig regelverk.
3. Bilen kjøres og behandles med forsiktighet og med høy standard for renhold og vedlikehold.

§ 12 Kvalitetssikring

1. I sin yrkesutøvelse er et medlem ærlig og rettskaffen.
 - a. Et medlem er ordholden.
 - b. Et medlem følger aktuelle nasjonale og internasjonale lover, forskrifter og pålegg forbundet med yrkesutøvelsen som offentlige myndigheter og bransjeforeningen fatter vedtak om.
2. Et medlem plikter å ta imot Virke Gravferds Kvalitetssikringsutvalg som skal sikre at medlemmets standard og yrkesutøvelse er av tilfredsstillende kvalitet.
3. Utvalgets representant skal få seg forelagt alle dokumenter og opplysninger som naturlig kreves.
 - a. Medlemmet plikter å rette seg etter utvalgets anvisninger.

§ 13 Fremme gravferdsbransjens omdømme

Det forventes av medlemmene at de til enhver tid er seg sitt ansvar bevisst og har en yrkesutøvelse der etikk, moral og verdier er høyt prioritert, for på denne måten å fremme gravferdsbransjens omdømme.

§ 14 Lojalitet

1. Medlemmer og deres ansatte må ikke opptre på en måte som kan føre til berettiget kritikk av dem selv eller bransjen.
2. Et medlem omtaler aldri sine konkurrenter eller samarbeidspartnere på en kritisk måte utad. Ved behov henviser man lojalt til Styret for gravferd, Kvalitetssikrings-utvalget eller Etisk Utvalg som tar stilling til sakens innhold.

En indre lojalitet betyr ikke at man forsvarer et annet byrå, som kanskje har opptrådt galt, men lojalitet her betyr at det organ som er naturlig tar saken og følger den opp.

§ 15 Klagenemnd

1. Ved klage på gjennomføring av et gravferdsoppdrag, skal medlemmet selv søke å løse tvisten i minnelighet. Hvis ikke dette lykkes, skal medlemmet henvise de pårørende til Klagenemnda for gravferdstjenester, v/ Hovedorganisasjonen Virke
2. Medlemmet plikter å gi nemnda de nødvendige opplysninger skriftlig om saken og forplikter seg til å rette seg etter nemndas avgjørelse.

§ 16 Konsekvenser ved brudd på Virke Gravferds Yrkesetiske Regler og Standard

I henhold til de til enhver tid gjeldende vedtekter for Virke Gravferd.

Vedlegg:

I. Anbefaling ved dødsfall i institusjon

Ved dødsfall i institusjoner anbefaler Virke Gravferd følgende fremgangsmåte:

1. En institusjon eller dets personale skal ikke ta initiativ til at et bestemt begravelsesbyrå får tilført gravferdsoppdraget. Dette gjelder også råd og anbefaling med hensyn til valg av byrå.
2. Hvis de pårørende ikke vet hvilket byrå de skal benytte, bør institusjonen vise til en liste over aktuelle byråer i vedkommende by/distrikt.
3. Bare hvis de pårørende ikke vil foreta sitt valg av byrå ut fra ovennevnte liste og anmoder institusjonen om et råd, kan denne anbefale et bestemt byrå.
4. Hvis avdøde ikke har noen som tar ansvaret for gravferden eller det ikke er mulig å komme i kontakt med de pårørende, er det kommunen som skal sørge for gravferden og gi oppdrag til et bestemt begravelsesbyrå.