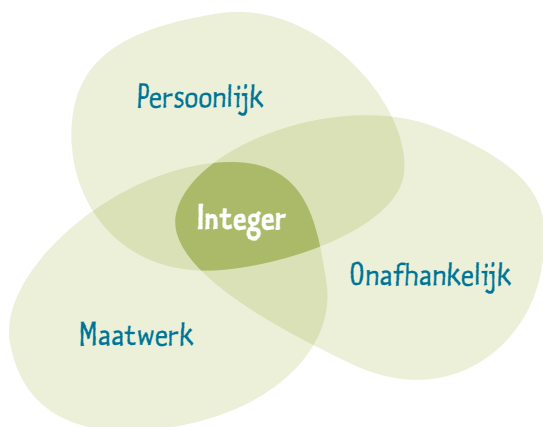


Intentieverklaring

Leden van het Netwerk Uitvaartvernieuwers (NU) zijn veelal zzp-ers of mensen die werken voor een klein bedrijf. Zij zijn werkzaam in de uitvaartbranche als uitvaartbegeleider (uitvaartverzorgers, afscheidbegeleider, funeralplanner, etc.) of toeleverancier (foto- en videografie, herdenkingskunst, nazorg, ritueelbegeleiding, kisten, manden, wades, muziek, rouwvervoer, urnen, etc.) Het belangrijkste doel van het NU is om elkaar te ondersteunen en te inspireren. Het NU vertegenwoordigt binnen de uitvaartbranche het segment van kleine zelfstandige ondernemers.



De kern

Een NU-lid werkt vanuit persoonlijke identiteit

Een NU-lid werkt vanuit zijn of haar eigen persoonlijkheid en authenticiteit, met een eigen stijl en werkwijze. Daardoor is er binnen het NU een grote diversiteit te vinden.

Door de kleinschaligheid valt het bedrijf van een NU-lid nagenoeg samen met diens persoonlijkheid. Het vertrouwen van klanten is vaak vooral daarop gebaseerd; de persoonlijke klik. Hierin onderscheiden NU-leden zich wezenlijk van de meeste grote ondernemingen die werken vanuit een Corporate Identity.

Een NU-lid levert maatwerk

Een NU-lid gaat uit van de wensen, behoeften, belangen en mogelijkheden van de overledene en zijn of haar nabestaanden, en werkt niet met beperkingen door tijd, locatie, product of opgelegde protocollen.

Een NU-lid werkt onafhankelijk

Een NU-lid kent geen belangenverstrengeling met derden, maar werkt altijd in het belang van de klant.

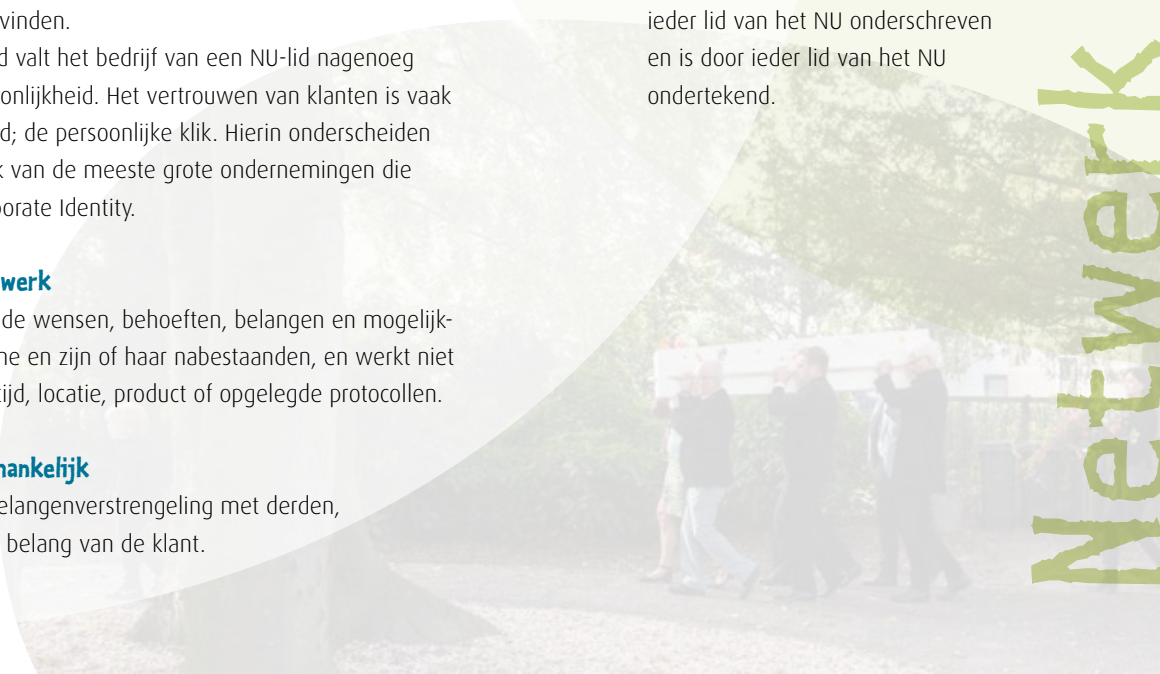
Geschiedenis

In 1995 werd het Netwerk Uitvaartvernieuwers opgericht vanuit de wens de traditionele, behoudende praktijk in de uitvaartbranche te veranderen. Het NU wilde de consument informeren dat er meer mogelijk was rondom afscheid en uitvaart dan bekend.

Invloed is veel van wat destijds vernieuwend was ook overgenomen door de 'traditionele' aanbieders binnen de branche. Dat vraagt om een herdefiniëring van het begrip 'uitvaartvernieuwer' en een duidelijke beschrijving van dat waar het Netwerk Uitvaartvernieuwers en haar leden voor staan.

Intentieverklaring

Deze intentieverklaring wordt door ieder lid van het NU onderschreven en is door ieder lid van het NU ondertekend.



Werkwijze

Een NU-lid:

- is flexibel – beweegt mee met wensen en behoeften van de klant;
- is creatief – draagt suggesties aan en heeft een out-of-the-box mentaliteit;
- is open-minded en heeft een open houding;
- is empathisch – heeft oog en oor voor de klant en ‘luistert’ ook naar wat er niet gezegd wordt;
- is toegankelijk, aanspreekbaar, heeft tijd en aandacht en geeft ruimte;
- regelt zaken in nauwe samenwerking en overleg met de opdrachtgever(s) en nabestaanden;
- maakt een heldere en transparante kostenbegroting en geeft zo snel mogelijk duidelijkheid over de opbouw en hoogte van te verwachten kosten;
- handelt integer ten aanzien van marketing en sociale media en houdt daarbij rekening met de privacy van overledene en nabestaanden;
- is open over fouten en neemt zelf het initiatief om nabestaanden hierover te informeren;
- neemt klachten van nabestaanden serieus, ook als deze fouten door derden zijn gemaakt;
- houdt actief vakkennis en vaardigheden bij door (na)scholing en intervisie;
- heeft een open en nieuwsgierige geest en is gericht op innovatie – vernieuwing en verbetering op gebied van producten, dienstverlening en duurzaamheid;
- beschermt de privacy van overledene en nabestaanden.

Voor NU-uitvaartbegeleiders geldt bovendien, hij of zij:

- zorgt waar mogelijk voor één aanspreekpunt voor de klant;
- geeft onafhankelijk advies, zonder invloed van financiële belangen of verplichte afname van producten;
- is duidelijk en open over wat er met de overledene gebeurt of is gebeurd;
- draagt zorg voor de lichamelijke integriteit van een overledene
- doet niets met overledene zonder toestemming van de opdrachtgever en nabestaanden;
- informeert nabestaanden over de mogelijkheden en stimuleert hen om actief deel te nemen en weloverwogen keuzes te maken;
- neemt de naaste stap voor stap mee in het proces en is helder over wat al moet en wat nog even kan wachten.

Het NU-lid Profiel

Een NU-lid is integer,
betrouwbaar, eerlijk
en open

Samenwerking met collega's, al dan niet NU-leden

Een NU-lid:

- werkt graag samen met gelijkgestemden;
- heeft een verdienmodel gebaseerd op levering van de eigen diensten of producten;
- verwijst door naar een collega vanuit het belang van de klant en niet vanuit een eigen financieel belang;
- ziet bij een samenwerking de uitvaart of opdracht als een gezamenlijk project, en staat open voor intercollegiale feedback.

Lidmaatschap van het NU

Het NU is een levendig netwerk doordat elk lid:

- bereid is zichzelf te laten kennen en de ander wil leren kennen;
- optimaal deelneemt aan de bijeenkomsten van het NU (Funerair Café's en Algemene Leden Vergadering);
- bereid is deel te nemen aan een werkgroep of commissie;
- thema's aandraagt voor een Funerair Café of andere bijeenkomsten en/of helpt bij het vormgeven ervan;
- Een NU-lid gedraagt zich als ambassadeur voor het Netwerk Uitvaartvernieuwers.

