

## **De zes zekerheden van het Keurmerk Uitvaartzorg**

Zuylen Uitvaartverzorging was een van de eerste uitvaartondernemingen in Nederland die dit keurmerk behaalde. Ons doel daarbij was en is om jou meer zekerheid te verschaffen als je met ons een uitvaart gaat organiseren. Het is een keurmerk dat periodiek wordt getoetst door een onafhankelijke certificatie-instelling. Toetsing vindt plaats aan de hand van onderstaande zes zekerheden:

### Heldere afspraken over uitvoering

De uitvaartverzorger legt alle gemaakte afspraken schriftelijk vast. Ook als deze later wijzigen. Dit voorkomt onnodige misverstanden.

### Transparante kostenbegroting

De uitvaartverzorger legt de gemaakte prijsafspraken schriftelijk vast, inclusief latere wijzigingen.

### Goede organisatie van de uitvaart

De uitvaartverzorger garandeert een correcte uitvoering van de uitvaart van begin tot eind.

### Bekwaam personeel

Het personeel van de uitvaartonderneming is gekwalificeerd, houdt kennis op peil en verzorgt jaarlijks voldoende uitvaarten. Om de vakbekwaamheid van uitvaartverzorgers te borgen is er het Register Uitvaartverzorgers. In dit register zijn uitvaartverzorgers opgenomen die werken voor een uitvaartonderneming met het Keurmerk Uitvaartzorg, het Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg (NaVU) hebben behaald én kunnen aantonen dat zij voldoende ervaring opdoen en nascholing volgen.

### Doelmatige klachtenafhandeling

De uitvaartverzorger hanteert een adequate klachtenafhandelingsprocedure. Heeft u een klacht en komt u er samen niet uit, dan kunt u de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen inschakelen.

### Klanttevredenheidsonderzoek

De tevredenheid van de klant staat natuurlijk voorop. De uitvaartverzorger vraagt daarom na elke uitvaart feedback aan de opdrachtgever. Iedere keurmerkhouder is verplicht om minimaal één keer per jaar de resultaten van dit klanttevredenheidsonderzoek te analyseren en waar nodig de dienstverlening aan te passen.