

NARDUS NORM UITVAARTVERENIGINGEN

Doel

Doelstelling van de Nardus Norm is het verbeteren van het kwaliteitsniveau van de dienstverlening in de uitvaartbranche van de bij Nardus aangesloten uitvaartverenigingen.

Uitvaartzorg

Het deel Uitvaartzorg omvat alle uitvaartverzorgende diensten en werkzaamheden die starten vanaf het moment van een overlijdensmelding tot en met de financiële afwikkeling en de toegezegde diensten met betrekking tot nazorg.

Uitvaartfinanciering

Het deel Uitvaartfinanciering omvat het financieel beleid en beheer van de uitvaartverenigingen om te waarborgen dat de uitvaartvereniging ook daadwerkelijk financieel in staat is de uitvaart te verzorgen.


Bestuur

Het deel bestuur omvat alles wat in de breedste zin te maken heeft met de geschiktheid en integriteit van het bestuur van de uitvaartverenigingen.

Reikwijdte

De in de Nardus Norm omschreven procedures en aanbevelingen geven invullingen aan een goede uitvaartzorg, uitvaartfinanciering en integer bestuur. De Nardus Norm sluit daarbij aan bij vigerende wet- en regelgeving, waaronder het jaarrekeningrecht (Titel 2.9 van het Burgerlijk Wetboek (BW)), de Wet op de lijkbezorging, de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) en de Wet op het financieel toezicht (Wft).

De Nardus Norm komt uitdrukkelijk niet in plaats van wettelijke verplichtingen voor uitvaartverenigingen, maar beoogt veeleer handreikingen te geven in aanvulling op wettelijke verplichtingen, waar de wet ruimte laat voor een eigen invulling of waar geen wettelijke regeling van toepassing is.

Nardus onderkent dat een deel van de aangesloten uitvaartverenigingen kunnen worden aangemerkt als (natura-uitvaart)verzekeraar in de zin van de Wet op het financieel toezicht en  el niet.

Uitvaartverenigingen die in ruil voor contributie voor eigen rekening en risico de uitvaart verzorgen of de kosten hiervan vergoeden, kwalificeren als (natura-uitvaart)verzekeraar. Indien zij echter voldoen aan de voorwaarden in artikel 1e van de [Vrijstellingsregeling Wft](#), dan kunnen zij zijn vrijgesteld van de vergunningplicht en van het prudentieel toezicht. Dat is – kort gezegd – het geval indien:

1. de jaarlijkse bruto premie-inkomsten minder bedragen dan € 2 mln.,
2. de technische voorzieningen berekend overeenkomstig Titel 2.9 BW niet meer bedragen dan € 10 mln. én
3. het maximaal verzekerd kapitaal per overlijdensgeval niet meer bedraagt dan € 12.500.

Uitvaartverenigingen met in de statuten de zogenaamde NAR-clausule (“niet afdwingbaar recht) worden veelal niet als (natura-uitvaart)verzekeraar beschouwt. Hetzelfde geldt voor uitvaartverenigingen die wel de uitvaart verzorgen, maar hiervan niet de kosten dragen, maar deze bij de opdrachtgever in rekening brengen.

Voor de uitvaartverenigingen die zijn vrijgesteld van het prudentieel toezicht en voor uitvaartverzekeringen die niet kwalificeren als (natura-uitvaart)verzekeraar en voor wie geen wettelijke prudentiële eisen gelden, geeft het Deel Uitvaartfinanciering minimumnormen voor een goed financieel beleid en beheer.

Nardus spoort al haar leden aan zich te vergewissen van de op hen van toepassingen zijnde wet- en regelgeving, of zij wel of niet kwalificeren als (natura-uitvaart)verzekeraar en dat zij, voor zover relevant, voldoen aan (alle) vereisten om in aanmerking te komen voor de vrijstelling op de vergunningplichtig en het prudentieel toezicht.

Bindend voor deelnemers

Het naleven van de Nardus Norm is voor de bij Nardus aangesloten uitvaartverenigingen verplicht op grond van hun lidmaatschap.

Vragen

Desgevraagd is Nardus graag bereid een nadere toelichting te geven op de Nardus Norm en uitvaartverenigingen te ondersteunen bij de implementatie van de Nardus Norm.

Slotopmerking

De Nardus Norm is met uiterste zorg samengesteld. Aan het document kunnen echter geen rechten worden ontleend. Nardus is niet aansprakelijk voor eventuele onvolkomenheden in deze Norm dan wel enige schade die mogelijk voortvloeit uit het gebruik van dit document dan wel de toepassing van de Norm.

A. Uitvaartzorg

Dit deel is van toepassing op het uitvoeren van uitvaartzorg.

Voorwaarden

De uitvaartvereniging is lid van Nardus en voert de algemene voorwaarden uitvaartverzorging, zoals beschreven in het Nardus handboek.

De uitvaartverzorging

De uitvaart wordt feitelijk verzorgd door de uitvaartverzorger, hetzij in dienst bij de uitvaartvereniging, hetzij een derde aan wie de uitvaartzorg is uitbesteed. De uitvaartverzorger wordt aangestuurd door de uitvaartvereniging, die te allen tijden eindverantwoordelijke is.

De uitvaartverzorger neemt bij de uitvoering van de uitvaart de volgende gedragsregels in acht:

1. Bij de uitvaartverzorging wordt rekening gehouden met de wensen van de overledene en/of nabestaande(n) uit binnen de grenzen die maatschappelijk aanvaardbaar zijn.
2. De uitvaartverzorger onderscheidt zich door een persoonlijke stijl van handelen, gevoel voor piëteit, stijl en een flexibele instelling, waarbij zijn/haar handelen gepaard gaat met een grote mate van vakmanschap.
3. De uitvaartverzorger stelt zich onafhankelijk en betrouwbaar op en fungeert als informatiebron. Zo nodig wordt verwezen naar andere deskundige instanties. Hij/zij dient waar nodig in dit kader ook zelfinitiatief te nemen.
4. De uitvaartverzorger beschikt over grote mate van professionaliteit als het gaat om contacten met familie en nabestaanden alsmede een oprecht respect voor elke godsdienst en overtuiging. De plaatselijke zeden en normen waar de familie/nabestaanden zich aan wensen te conformeren, zullen door de uitvaartverzorger worden gerespecteerd.
5. De uitvaartverzorger zal zich flexibel opstellen in het maken van rouwkamerbezoek-afspraken, waarbij hij/zij zich inzet om aan de wensen van de nabestaanden tegemoet te komen.
6. De uitvaartverzorger draagt zorg voor tijdige, goede en duidelijke informatie over de te verwachten kosten van de uitvaart voor de nabestaanden.
7. De uitvaartverzorger zal bij elke regeling een door Nardus geaccepteerd opnameformulier gebruiken, waarin op overzichtelijke en duidelijke wijze de afspraken over de uitvaart worden vastgelegd en waarin een duidelijke begroting is opgenomen.
8. De uitvaartverzorger draagt zorg voor een representatieve en stijlvolle verzorging van de uitvaart, waarbij hij/zij zich laat leiden door betrouwbaarheid en integriteit in de uitvoering van taken.

9. De uitvaartverzorger is op de hoogte van de wet- en regelgeving inzake privacy (AVG) en handelt daar naar.
10. De uitvaartverzorger is 24 uur per dag, zeven dagen per week bereikbaar, voor het regelen van de uitvaart.
11. De uitvaartverzorger is in geval van overlijden zo snel mogelijk ter plaatse. Dit is in elk geval binnen een tijdsbestek dat als redelijk kan worden beoordeeld, onder de gegeven omstandigheden en na goed overleg met de nabestaanden, dan wel de opdrachtgever.
12. De uitvaartverzorger streeft ernaar dat de begeleiding van de uitvaart zoveel mogelijk gebeurt door dezelfde persoon. Hij/zij stemt de organisatie af op dit uitgangspunt. In de begeleiding van de uitvaart desondanks moet worden overgenomen door een ander, dan ziet hij/zij toe op een zorgvuldige overdracht waarbij ook de nabestaanden duidelijk over de verandering worden geïnformeerd.
13. De uitvaartverzorger zal zich voortdurend inspannen om zijn/haar professionele kennis op een hoger niveau te brengen en waar nodig door Nardus aanbevolen vaktechnische opleidingen volgen.
14. De uitvaartverzorger zal de Nardus Norm strikt naleven, zo ook alle wet- en regelgeving het beroep betreffend, zowel nationaal als internationaal.

De uitvaartvereniging toont zich in al haar gedragingen een loyaal lid van Nardus en zal zich in relatie met collega uitvaartverenigingen als een goede collega opstellen. Alle uitingen als reclame zullen ethisch verantwoord zijn.

Klachtenprocedure.


Uitvaartverenigingen houden een klachtenregister bij, zoals nader beschreven in het Nardus handboek.

Uitbesteding van uitvaartzorg

Voor uitvaartverenigingen die de uitvaartzorg niet zelf uitvoeren, maar uitbesteden aan een derde, geldt dat zij moeten waarborgen dat deze derde dit deel naleeft.

B. Uitvaartfinanciering

1. De uitvaartvereniging leeft alle voor haar geldende wettelijke voorschriften na.
2. De uitvaartvereniging rapporteert jaarlijks aan haar ledenvergadering een jaarrekening die minimaal het volgende bevat:
 - a. een balans ultimo het jaar;
 - b. een winst en verliesrekening;
 - c. een toelichting op de balans en de winst en verliesrekening;
 - d. in de balans wordt een berekende voorziening opgenomen, waarin alle financiële verplichtingen naar de leden zijn gecumuleerd;
 - e. een toelichting op deze voorziening;
 - f. een overzicht van waarderingsgrondslagen;
 - g. een overzicht van niet in de balans opgenomen verplichtingen;
 - h. een verklaring ondertekend door alle bestuurders omtrent juistheid en volledigheid van de gehele jaarrekening.
3. De uitvaartvereniging laat de onder punt 2 genoemde voorziening vaststellen door een actuaris AG, waarbij de volgende actualiteit wordt betracht:
 - a. bij een voorziening boven de € 500.000,- jaarlijks;
 - b. bij een voorziening van € 500.000,- of lager kan worden volstaan met een drie jaarlijkse berekening, waarbij in de tussenliggende jaren een financiële raming wordt gemaakt van de mutatiegraad op de voorziening en deze raming wordt toegelicht;
 - c. Het aanwezig vermogen van de uitvaartvereniging, dat bestaat uit het eigen vermogen plus de actuariële voorziening, dient minimaal 105% te zijn van de actuariële voorziening volgens het actuariële rapport. Gestreefd wordt naar een marge tussen 105 en 125%;
 - d. het bedrag van de technische voorziening vermeerderd met de benodigde solvabiliteit worden zeer defensief belegd;
 - e. Indien een uitvaartvereniging niet voldoet aan de eis van een solvabiliteit van 105% dient een financieel plan opgesteld te worden door het bestuur, waarin beschreven wordt op welke wijze het bestuur de aanwezige solvabiliteit zal verhogen naar het vereiste niveau. Daarbij geldt dat de dekkingsgraad na een jaar minimaal 75% is. Na het bereiken van de 75% na een jaar rest nog vier jaar om de dekkingsgraad te herstellen tot de vereiste 105%;
 - f. Indien een te lage dekkingsgraad is geconstateerd dient het bestuur dit te melden aan de koepel waaraan de uitvaartvereniging is verbonden;
 - g. Rechtstreeks aangesloten leden melden een te lage dekkingsgraad rechtstreeks aan Nardus.
4. De uitvaartvereniging heeft de onder punt 2 genoemde jaarrekening laten controleren door een externe deskundige, waarvoor de volgende criteria gelden:
 - a. bij een gemiddelde inkomstenstroom (ongeacht de definitie daarvan) per jaar, gerekend over de laatste drie jaar, dat hoger is dan € 150.000,- wordt de jaarrekening gecontroleerd door een erkend accountant;
 - b. bij een gemiddelde inkomstenstroom per jaar, gerekend over de laatste drie jaar, dat hoger is dan € 50.000,- wordt de jaarrekening gecontroleerd door een externe financiële deskundige;

- c. in alle andere gevallen kan worden volstaan met controle door een door  ledenvergadering benoemde kascommissie, die uit ten minste twee leden bestaat en waarvan minimaal één van de leden voldoet aan het profiel financieel-deskundig.
5. De onder punt 4 genoemde deskundige betreft in zijn controle de noodzaak van een berekening als genoemd onder punt 3. De uitvaartvereniging rapporteert dit oordeel als integraal onderdeel van de jaarrekening.
6. De uitvaartvereniging rapporteert in haar jaarrekening aan de ledenvergadering, indien van toepassing, de bevindingen van de onder punt 3 genoemde actuaaris.
7. De uitvaartvereniging rapporteert op eigen initiatief in haar toelichting, zoals vermeld onder punt 2, wanneer de gepresenteerde cijfers en situatie van de uitvaartvereniging niet beoordeeld kunnen worden zonder rekening te houden met bepaalde risico's. Deze risico's worden dan vermeld met een inschatting van de mogelijke gevolgen.

C. Bestuur

Om de deskundigheid en integriteit van het bestuur van een uitvaartvereniging te borgen, moeten bestuurders van uitvaartverenigingen die zijn aangesloten bij Nardus voldoen aan de hieronder omschreven eisen.

1. Het bestuur van een uitvaartvereniging is een collegiaal bestuur dat elkaar aanvult in kennis en kunde, onafhankelijkheid en diversiteit.
2. Het bestuur van een uitvaartvereniging bestaat uit minimaal 3 bestuursleden.
3. Het bestuur van een uitvaartvereniging heeft kennis van de maatschappelijke functie van uitvaartverenigingen, de uitvaartbranche en alle bij de uitvaart betrokken partijen.
4. Minstens één lid van het bestuur van een uitvaartvereniging heeft gedegen kennis van financiën en is, voor zover relevant voor de betreffende uitvaartvereniging, op de hoogte van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving voor (natura-uitvaart)verzekeraars.
5. Het bestuur van een uitvaartvereniging is verantwoordelijk voor het naleven van alle relevante wet- en regelgeving, het beheersen van de risico's verbonden aan de ondernemingsactiviteiten en voor de financiering van de uitvaartvereniging. Het bestuur van de uitvaartvereniging rapporteert over de interne risicobeheersings- en controle systemen.
6. Het bestuur van een uitvaartvereniging zorgt voor een permanente opleiding van haar bestuursleden om een goede uitvaartzorg en goed financieel beheer te waarborgen.
7. Het bestuur van een uitvaartvereniging vermijdt elke schijn van belangenverstrengeling en informeert de leden jaarlijks over de nevenfuncties van alle bestuursleden.
8. Het bestuur van een uitvaartvereniging oefent haar functie op zorgvuldige, deskundige en integere manier uit.
9. Het bestuur legt ten overstaan van de leden de volgende moreel-ethisch verklaring af:

“Wij zijn een uitvaartvereniging en handelen in al ons doen en laten integer en zorgvuldig. Het belang van de leden staat bij ons voorop, zoals in onze statuten is vastgelegd. Wij hebben kennis van en houden ons aan de voor ons geldende wet- en regelgeving. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld. Wij leggen verantwoording af aan onze leden en stellen ons hierbij open en toetsbaar op. We spannen ons in om het vertrouwen in uitvaartverenigingen te behouden en te bevorderen.”

Geschiktheidsmatrix

Elke bestuurder dient geschikt te zijn om de hoofdlijnen van het totale beleid te beoordelen. Elke bestuurder beschikt over de specifieke deskundigheid die noodzakelijk is voor het vervullen van zijn/haar taak, binnen zijn/haar rol in het kader van de profielschets van het bestuur.

Onderstaande matrix is bedoeld als hulpmiddel voor uitvaartverenigingen om vast te stellen of alle benodigde deskundigheid aanwezig is of waar zich nog tekortkomingen bevinden.

Afhankelijk van de structuur van de uitvaartvereniging welke aspecten aanwezig moeten zijn.

	V	P	S	B1	B2	D
Kennis van uitvaartzorg						
Kennis van financiën						
Automatisering						
Verzekeringen (voor zover van toepassing)						
Wet- en regelgeving						
Administratieve organisatie en interne controle						

V = voorzitter, P = penningmeester, S = secretaris, B1/B2 etc. = bestuursleden, D = directie.

D. VERANTWOORDING

Voldoen aan de Nardus Norm en verantwoording aan leden

Een uitvaartvereniging legt jaarlijks in het jaarverslag verantwoording af aan haar leden over de naleving van de Nardus Norm.