

Bilag 1.

Hovedelementerne i certificeringsordningen

Certificeringen er bygget op omkring følgende standarder og elementer:

A) DS/EN ISO 9001:2008

B) Den europæiske standard for serviceydelser indenfor begravelsesbranchen. DS/EN 15017:2006

C) Danske Bedemænds etiske krav

Branchens medlemmer er organiseret i et kollegialt fællesskab - *Danske Bedemænd* - med gensidig og ekstern kontrol af overholdelse af *faglige* og *etiske* standarder. For yderligere at sikre kvalitet i den enkelte bedemandsforretning har branchen udviklet et fælles kvalitetsstyringssystem baseret på en international standard for kvalitetsstyring (ISO 9001) samt den europæiske standard for serviceydelser inden for begravelsesbranchen (DS/EN 15017).

Formålet med branchens kvalitetsstyringssystem er at fastlægge, hvorledes det sikres at kunder, leverandører, medarbejdere og omverdenen oplever bedemandsbranchen som en troværdig og tryghedsskabende samarbejdspartner.

I kvalitetsstyringssystemet er beskrevet de kvalitetskrav hver enkelt medlemsvirksomhed som minimum skal efterleve. Dette er udmøntet i en række procesbeskrivelser, hvor man dels kan se, hvordan processen er bygget op og dels kan læse om de krav, der skal til for gennemførelsen af de aktiviteter, der indgår i processen. Alt sammen med det formål, at sikre kvalitet og sikkerhed i arbejdet.

De enkelte virksomheder har herudover friheden til selv at skærpe kravene og dermed løfte minimumskravene i det omfang, man ønsker en yderligere høj kvalitetsnorm.

Medarbejderne er forpligtigede til at følge de retningslinjer, der er beskrevet i de enkelte processer i kvalitetsstyringssystemet. Det kan dog ikke undgås, at der fra tid til anden vil opstå situationer hvor sund fornuft tilsiger, at der bør følges en anden fremgangsmåde end beskrevet i kvalitetsstyringssystemet. Danske Bedemænds kunder skal opleve branchen som både ansvarsfuld og fleksibel.

Hvis det har været nødvendigt at afvige fra de fastlagte retningslinjer, skal medarbejderne orientere indehaveren om dette, for at det kan vurderes om der er tale om en specialsituation, eller om det er nødvendigt at tilpasse den eller de processer, der er afvejet fra.