



- Sisältää:
1. Seurakuntapuutarhurin peruskurssi
  2. Vihervuoden mitali Espoon seurakuntayhtymälle
  3. Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry:n kauppatapaohjeet jäsenyrityksilleen
  4. Kiviteollisuusliitto ry:n kauppatapaohjeet jäsenyrityksilleen

## 1. SEURAKUNTAPUUTARHURIN PERUSKURSSI

Seurakuntapuutarhurin peruskurssi on mahdollista järjestää Otavan maatalous- ja puutarhaoppilaitoksessa kahdessa osassa siten, että ensimmäinen jakso on 2.-6.4.2001 ja toinen jakso 30.7.-10.8.2001.

Seurakuntapuutarhurin peruskurssi on tarkoitettu lähinnä pienten ja keskikokoisten seurakuntien hautaustoimen työntekijöille, joilla ei ole puutarha-alan peruskoulutusta. Kurssi sopii myös alan koulutuksen saaneille, äskettäin seurakuntien palvelukseen tulleille työntekijöille. Kurssin opetusohjelmaan sisältyy mm. hautausmaan perustamiseen ja hoitoon, kasvistoon sekä hautaustoimen hallintoon ja lainsäädäntöön liittyviä oppitunteja, harjoituksia ja retkeilyjä.

Kurssimaksu on osanottajamäärästä riippuen 3 500 - 3 900 mk, minkä lisäksi majoitus- ja ruokailukustannuksia peritään noin 1 500 mk.

Seurakuntapuutarhurin peruskurssille voidaan ottaa vielä lisää uusia osanottajia. Ilmoittautumiset viimeistään 26.3.2001 mennessä allekirjoittaneelle, puh. 09-180 2253 tai fax 09-180 2460.

## 2. VIHERVUODEN MITALI ESPOON SEURAKUNTAYHTYMÄLLE

Vihervuoden mitalitoimikunta on myöntänyt Espoon seurakuntayhtymälle Vihervuosi-mitalin tunnustukseksi viherympäristön hyväksi tehdystä työstä. Mitalitoimikunnan mukaan seurakuntayhtymä on toteuttanut Olarin kirkkopuiston yhteyteen Gräsan uurnalehdon, "joka hakee vertaistaan koko maassa. Seurakunta on suunnitellut ja toteuttanut Gräsan uurnalehdon osana kiinteää kaupunkirakennetta erittäin korkeatasoisesti ja esteettisesti viimeistellyllä tavalla. Korkealuokkaiset kivipaadet ja rakenteet sekä viherympäristön monipuolisuus ja laadukkuus aikaansaavat todellisen hiljentymis- ja levähdyspaikan, jollaista ei odota löytävänsä kaupunkirakenteen keskeltä. Erityisesti istutusten ja kokonaissommitelman monipuolisuus ja laadukkuus sekä vihreän eri sävyt kaikkina vuodenaikoina luovat kokonaisuudesta erittäin korkeatasoisen. Gräsan uurnalehto on hyvä ja arvostettava esimerkki ympäristöaitteen ja puutarhasuunnittelun yhdistämisestä hienolla tavalla."

Gräsan suunnittelusta ovat vastanneet arkkitehti Bey Heng sekä maisema-arkkitehdit Eeva Byman ja Ria Ruukonen.

Vihervuosi on valtakunnallinen viheralan teemavuosi, jota vuonna 2000 vietettiin kolmatta kertaa. Teemavuoden tavoitteena on nostaa jokapäiväinen elinympäristöme sille kuuluvaan arvoonsa ja muistuttaa kaikkia kansalaisia vihreän ympäristön positiivisista vaikutuksista hyvinvointiimme ja viihtyvyyteemme. Vihervuoteen kuuluvia julkisia projekteja oli Hämeenkosken, Joutsan, Keuruun, Kärkölan, Seinäjoen ja Siikaisten seurakunnilla ja Jyväskylän maaseurakunnalla sekä Heinolan, Joensuun ja Tampereen seurakuntayhtymillä. Lisäksi Heinolan seurakuntayhtymän viheralueohjelma esiteltiin eräässä Vihervuoden valtakunnallisessa seminaarissa.

### 3. SUOMEN HAUTAUSTOIMISTOJEN LIITTO RY:N KAUPPATAPAOHJEET JÄSENRYITYKSILLEEN

Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry. on laatinut jäseninään olevia hautaustoimistoja varten oheiset kauppatapaohjeet. Liitto edellyttää jäseniltään näiden ohjeiden, ammattialaa koskevan lainsäädännön ja hyvän kauppiastavan tuntemusta ja noudattamista.

#### **Ulkoiset vaatimukset**

SHL:n jäsenliikkeen ulkoisen asun toivotaan olevan moitteeton

- hautaustoimiston sisustus
- henkilökunnan pukeutuminen ja käyttäytyminen
- hautausauto
- painotuotteet

#### **Hautaustoimiston asiakaspalvelu**

Hautaustoimiston on tarjottava peruspalveluina

- riittävän monipuolinen arkku- ja urnavalikoima
- kuljetukset ja vainajan käsittely
- hautajaisten järjestäminen: sovittava asioista hautajaisjärjestelyihin liittyvien tahojen kanssa, tunnettava virastokäytäntö
- neuvonta kaikissa kuolemantapauksiin liittyvissä järjestelyissä

Hinnat on oltava siten esillä, että asiakas voi ne pyytämättä nähdä. Kuluista tulee antaa ennakkolaskelma.

Lasku on eriteltävä mahdollisimman tarkasti.

Tunnettava yleisempien uskontokuntien tavat ja ateistinen käytäntö.

Asiakasta on palveltava surutilanteen vaatimalla hienotunteisuudella

- kunnioitettava vainajan ja omaisten vakaumusta
- omaa vakaumusta ei sovi tuoda esiin
- muistettava ehdoton vaitiolovelvollisuus
- annettava asiakkaalle riittävästi aikaa päättää hautajaisjärjestelyistä

## **Hautaustoimiston markkinointi**

Hautaustoimiston markkinointi ei saa rikkoa surutalon kotirauhaa.

Hautaustoimiston mainonnan tulee olla hillittyä.

Kuluttajiin kohdistuva markkinointi ei saa perustua erillisten tarjousten tekemiseen, koska se on omiaan johdattamaan kuluttajaa harhaan kokonaisuuden edullisuudesta.

Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry. vastaa kuluttajien kyselyihin ja tarvittaessa käsittelee sille tehdyt kuluttajavalitukset.

## **4. KIVITEOLLISUUSLIITTO RY:N KAUPPATAPAOHJEET JÄSENYRITYKSILLEEN**

Kiviteollisuusliitto ry:n hallitus on 13.12.2000 hyväksynyt oheiset hyvän kauppatavan mukaiset ohjeet. Liitto edellyttää jäsenyritystensä ja niiden palveluksessa tai niihin asiamiessuhteessa olevien henkilöiden noudattavan näitä ohjeita sekä kaikkia Kiviteollisuusliiton ja viranomaistahojen hyvää kauppiastapaa koskevia sopimuksia sekä yleisen lainsäädännön määräyksiä.

### **Asiakaspalvelu**

Asiakaspalvelussa on noudatettava tilanteen vaatimaa hienotunteisuutta, kunnioitettava vainajan ja omaisten vakaumusta uskontokunnasta riippumatta, noudatettava vaitiolovelvollisuutta ja annettava asiakkaalle riittävästi aikaa päätöksentekoon.

Asiakkaalle on selvitettävä Kiviteollisuusliiton hyväksymät hautakivien yleiset toimitusehdot sekä yrityksen tilaussopimukseen liittyvät muut ehdot. Sopimuksen lisäehdot eivät saa olla ristiriidassa yleisten toimitusehtojen ja kuluttajalainsäädännön kanssa.

Reklamaatiotapauksissa on noudatettava edellä mainittuja hienotunteisuuden ja asiakkaan kunnioittamisen periaatteita.

Asiakaspalvelussa toimivien henkilöiden on pukeutumisellaan, kielenkäytöllään ja muutoinkin olemuksellaan kunnioitettava asiakasta. Hautakivien esittelytilojen on oltava siistit ja asialliset.

Työskenneltäessä hautausmaalla on noudatettava seurakuntien ohjeita sekä käyttäydettävä oman ammattikunnan kunnioitusta lisäävästi.

### **Markkinointi**

Markkinoinnissa on noudatettava Kiviteollisuusliitto ry:n ja Kuluttaja-asiamiehen välillä sovittua markkinointimenettelyä sekä kuluttajalainsäädännön määräyksiä.

Hautakivien painetuissa tai sähköisissä esitteissä ei saa ilman lupaa käyttää muiden alan yritysten hautakivimalleja. Jos hautakivimallissa näkyy vainajan henkilötiedot on lupa tietojen näyttämiseen pyydettävä vainajan omaisilta.

Asiakkaan allekirjoitettua tilaussopimuksen toinen alan yritys ei saa lähestyä asiakasta kaupan purkutarkoituksella. Asiakkaan tekemää päätöstä on kunnioitettava.

Markkinoinnissa on noudatettava yritysten keskinäisen kunnioittamisen periaatetta. Markkinoinnissa ei saa käyttää negatiivisia ilmaisuja muista alan yrityksistä.

### **Ohjeiden noudattaminen**

Kiviteollisuusliitto ry edellyttää kaikilta jäseniltään näiden ohjeiden noudattamista. Mikäli ohjeita ei todistettavasti noudateta eikä yritys varoituksesta huolimatta ole ojentunut voi liitto sääntöjensä 14 §:n perusteella erottaa yrityksen liitosta.

**Tämä yleiskirje tulee saattaa myös hautaustoimen hoidosta vastaavien työntekijöiden tietoon.**

KIRKKOHALLITUS

Risto Junttila

Markku Kiikka