



- Innehåll:
1. Grundkurs för församlingsträdgårdsmästare
  2. Gröna Året -medalj till Esbo kyrkliga samfällighet
  3. Finlands Begravningsbyråers Förbund r.f.:s anvisningar om affärs-  
sed för dess medlemsföretag
  4. Kiviteollisuusliitto ry:s (Stenindustriförbundet r.f.) anvisningar om  
affärsed för dess medlemsföretag

## 1. GRUNDKURS FÖR FÖRSAMLINGSTRÄDGÅRDSMÄSTARE

En grundkurs för församlingsträdgårdsmästare är möjligt att ordna vid Otava lantbruks- och trädgårdsläroanstalt i två avsnitt sålunda att det första avsnittet ordnas 2 - 6.4.2001 och det andra avsnittet 30.7 - 10.8.2001.

Grundkursen för församlingsträdgårdsmästare är främst avsedd för sådana anställda inom begravningsväsendet i små och medelstora församlingar, vilka inte från tidigare har grundutbildning inom trädgårdsbranschen. Kursen lämpar sig också för sådana arbetstagare som redan fått utbildning inom branschen i fråga och som församlingen nyligen anställt. I kursprogrammet ingår bl.a. lektioner i anläggande och skötsel av begravningsplats, flora, administration och lagstiftning som gäller begravningsväsendet, övningar samt exkursioner.

Kursavgiften är 3 500 - 3 900 mk beroende på antalet deltagare. Dessutom uppbärs av kursdeltagarna en avgift på ca 1 500 mk för kost och logi.

Till grundkursen för församlingsträdgårdsmästare kan ännu tas nya deltagare. Anmälningar senast 26.3.2001 till undertecknad, tfn (09) 1802 253 eller fax (09) 1802 460.

## 2. GRÖNA ÅRET -MEDALJ TILL ESBO KYRKLIGA SAMFÄLLIGHET

Medaljkommittén för Gröna Året har beviljat Esbo kyrkliga samfällighet Gröna Året -medalj som en erkänsla för arbetet till förmån för en grön miljö. Enligt medaljkommit-  
tén är Gräsa urnelunden, som Esbo kyrkliga samfällighet uppfört i anslutning till Olars kyrkopark, "utan motstycke i hela landet. Församlingen har på ett högklassigt och estetiskt sätt låtit planera och uppfört Gräsa urnelunden som en del av stadsstrukturen. De högklassiga stenhällarna och konstruktionerna samt mångsidigheten i och kvaliteten på den gröna miljön skapar en plats där man verkligen kan finna lugn och vila - en plats som man inte förväntar sig att hitta mitt i en stad. De mångsidiga och högklassiga planteringarna och helhetskompositionen samt de olika

nyanserna av grönt under alla årstider skapar en helhet av mycket hög klass. Gräsa urnelunden är ett bra och betydelsefullt exempel på hur miljökonst och trädgårdsplanering kan kombineras på ett fint sätt.“

För planeringen av Gräsa har svarat arkitekt Bey Heng samt landskapsarkitekterna Eeva Byman och Ria Ruukonen.

Gröna Året är miljöfackets temaår som ordnas på en riksomfattande nivå. År 2000 firades Gröna Året för tredje gången. Syftet med temaåret är att öka vår medvetenhet om hur viktig vår dagliga livsmiljö är och påminna alla medborgare om den positiva inverkan som den gröna miljön har på vårt välbefinnande och vår trivsel. Offentliga projekt i anslutning till Gröna Året hade församlingarna i Hämeenkoski, Joutsa, Keuru, Kärkölä, Seinäjoki och Siikainen och landsförsamlingen i Jyväskylä samt de kyrkliga samfälligheterna i Heinola, Joensuu och Tammerfors. På ett av Gröna Årets riksomfattande seminarier presenterades dessutom det grönområdeprogram som den kyrkliga samfälligheten i Heinola utarbetat.

### 3. FINLANDS BEGRAVNINGSBYRÅERS FÖRBUND R.F.:S ANVISNINGAR OM AFFÄRSSED FÖR DESS MEDLEMSFÖRETAG

Finlands Begravningsbyråers Förbund r.f. (FBF) (Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry, SHL) har för sina medlemmar utarbetat bifogade anvisningar om affärsseden för begravningsbyråer. Förbundet förutsätter att dess medlemmar känner till och följer dessa anvisningar och lagstiftningen som gäller branschen samt iakttar god affärssed.

#### Yttre krav

FBF:s medlemmars yttre dräkt bör vara klanderfri:

- begravningsbyråns inredning
- personalens klädsel och uppträdande
- begravningsbil
- trycksaker

#### Begravningsbyråns kundservice

Begravningsbyrån skall erbjuda följande serviceformer som grundläggande service:

- tillräckligt mångsidigt urval av kistor och urnor
- transporter och behandlingen av den som avlidit
- arrangemangen kring begravningen: man skall komma överens om angelägenheterna med de parter som har att göra med begravningsarrangemangen, man bör känna till ämbetspraxis
- rådgivning i alla arrangemang gällande dödsfall

Prisen bör vara synliga så att kunden inte särskilt behöver be om dem. Om kostnaderna skall en förhandskalkyl ges.

Räkningen skall specificeras så noggrant som möjligt.

Man bör känna till de allmännaste trossamfundens seder och bruk samt ateistisk kutym.

Kunderna skall betjänas med den finkänslighet som sorgen förutsätter:

- man bör respektera den avlidnes och de anhörigas övertygelse
- man bör inte föra fram sin egen övertygelse
- man bör komma ihåg den absoluta tystnadsplikten
- man bör ge kunden tillräckligt med tid för att besluta om begravningsarrangemangen

### **Begravningsbyråns marknadsföring**

Begravningsbyråns marknadsföring får inte bryta mot sorgehusets hemfrid.

Begravningsbyråns marknadsföring bör vara diskret.

Marknadsföring som riktar sig till konsumenterna får inte basera sig på att man lägger fram separata offerter, eftersom de är ägnade att vilseleda konsumentens uppfattning om helheten.

Finlands Begravningsbyråers Förbund r.f. svarar på konsumentförfrågningar och behandlar vid behov konsumentreklamationer som riktats till förbundet.

#### **4. KIVITEOLLISUUSLIITTO RY:S (STENINDUSTRIFÖRBUNDET R.F.) ANVISNINGAR OM AFFÄRSSED FÖR DESS MEDLEMSFÖRETAG**

Förbundet Kiviteollisuusliitto ry:s styrelse har 13.12.2000 godkänt bifogade anvisningar som överensstämmer med god affärssed. Förbundet förutsätter av sina medlemsföretag och av de personer som är i dessa företags tjänst eller i ombudsförhållande till dessa företag att de skall följa dessa anvisningar och alla sådana avtal för Kiviteollisuusliitto och myndighetsinstanser, vilka gäller god affärssed, samt bestämmelserna enligt allmän lagstiftning.

### **Kundservice**

I kundservicen skall iaktas den finkänslighet som situationen kräver, den avlidnes och de anhörigas övertygelse bör respekteras oberoende av trossamfund, tystnadsplikten skall iaktas och kunden skall ges tillräckligt med tid för att fatta sina beslut.

Kiviteollisuusliittos allmänna leveransvillkor för gravstenar samt övriga villkor som hänför sig till företagets beställningsavtal skall förklaras för kunden. Avtalets tilläggsvillkor får inte strida mot de allmänna leveransvillkoren och konsumentlagstiftningen.

I reklimationsfall skall ovan nämnda principer för finkänslighet och respekt för kunden iaktas.

De anställda som sköter kundservicen skall genom klädsel, språkbruk och också på annat sätt genom sitt uppträdande respektera kunden. Lokalitetserna där gravstenarna förevisas skall vara snygga och ändamålsenliga.

I arbetet på begravningsplatsen skall församlingarnas anvisningar följas och ett sådant uppträdande iaktas som ökar respekten för den egna yrkeskåren.

## **Marknadsföring**

I marknadsföringen skall det marknadsföringsförfarande som avtalats mellan Kiviteollisuusliitto ry och konsumentombudsmannen samt konsumentlagstiftningen följas.

Det är förbjudet att i tryckta eller elektroniska gravstensbroschyrer använda gravstensmodeller av andra företag i branschen. Om den avlidnes personuppgifter syns på gravstensmodellen, skall tillstånd att visa uppgifterna erhållas av den avlidnes anhöriga.

Efter att kunden har undertecknat beställningsavtalet får ett annat företag i branschen inte nalkas kunden i avsikt att häva affären. Kundens beslut skall respekteras.

I marknadsföringen skall principen om respekt mellan företagen följas. Det är förbjudet att använda negativa yttranden om andra företag i branschen.

## **Iakttagande av anvisningarna**

Kiviteollisuusliitto ry förutsätter att alla dess medlemmar följer dessa anvisningar. Om anvisningarna bevisligen inte följs och företaget inte trots varningar korrigerar sitt tillvägagångssätt, kan förbundet på grundval av 14 § i stadgarna utesluta företaget ur förbundet.

**Detta cirkulär skall delges också de anställda som ansvarar för skötseln av begravningsväsendet.**

KYRKOSTYRELSEN

Risto Junttila

Markku Kiikka