

# BEROEPSKWALIFICATIE

## Uitvaartassistent



BK-0174-2

## 1. Globaal

### 1.1 TITEL

Uitvaartassistent

### 1.2 DEFINITIE

‘De uitvaartassistent neemt de zorg voor het lichaam van de overledene op zich, realiseert de technische en ceremoniële uitvaart, handelt volgens de uitvaartopdracht, teneinde een kwaliteitsvolle en reglementaire uitvaart aan te bieden conform de vraag van de klant.’

### 1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

4

### 1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 2, 2021

## 2. Competenties

### 2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Werkt in teamverband

- Communiceert gepast met alle actoren (leidinggevende, collega, klant, ...)
- Wisselt informatie uit met collega's en leidinggevende(n)
- Rapporteert aan de leidinggevende

- Werkt efficiënt samen met collega's
- Volgt aanwijzingen van leidinggevende(n) op
- Past zich flexibel aan

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van sociale vaardigheden
- Kennis van administratie
- Kennis van communicatietechnieken/middelen

Competentie 2:

Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn

- Werkt ergonomisch (hef- en tiltechnieken, ...)
- Werkt economisch
- Werkt ecologisch
- Werkt conform de opgestelde procedures
- Past de veiligheids- en milieuvoorschriften toe
- Meldt problemen, zowel mondeling als schriftelijk, aan de leidinggevende
- Leert nieuwe technieken en past ze toe

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van kwaliteitszorg
- Basiskennis van ecologische producten
- Kennis van ergonomie
- Kennis van administratie
- Kennis van wetgeving begrafenissen (betreffende de lijkbezorging)
- Kennis van vakterminologie
- Kennis van hygiëne-, milieu- en veiligheidsreglementering

Competentie 3:

Handelt volgens de professionele gedragscodes

- Communiceert empathisch met alle betrokken actoren
- Respecteert de zakelijke en ceremoniële omgangsvormen
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen
- Past zijn/haar voorkomen en kledij aan conform de taakuitvoering

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van sociale vaardigheden
- Kennis van erkende erediensten
- Kennis van protocol en etiquette
- Kennis van gedragscodes/deontologie

Competentie 4:

Neemt kennis van de opdracht (uurroosters, plaatsen, werkzaamheden, ...), maakt het materieel en de accessoires klaar die nodig zijn voor de uitvaart

- Treft de nodige voorbereidingen voor de uitvaart (middelen en personeel)
- Houdt zich aan de wensen van de familie en de nabestaanden
- Werkt opdrachten af met oog voor detail en met de nodige zorgvuldigheid

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van administratie
- Kennis van erkende erediensten
- Kennis van materiaal en producten voor de uitvaart

Competentie 5:

Volgt het stockbeheer op

- Bestelt producten volgens de interne afspraken van het bedrijf
- Houdt rekening met de capaciteit van de voorraadruimtes
- Ontvangt en controleert de binnengekomen bestellingen aan de hand van de bestelbon
- Stockeert de binnengekomen producten en materialen op hun vaste plaats
- Meldt tekorten, beschadigingen, gebreken, ..., aan zijn/haar leidinggevende

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van kantoorsoftware
- Kennis van ergonomie
- Kennis van administratie
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van materiaal en producten voor de uitvaart

Competentie 6:

Maakt de logistieke ruimtes, installaties, het rollend materieel en het materiaal schoon

- Houdt zich aan de richtlijnen voor hygiëne
- Houdt zich aan het onderhoudsplan en -richtlijnen
- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (vegen, ontsmetten, ...)
- Stemt de hoeveelheid product af op de vervuiling en het oppervlak
- Reinigt het materiaal vooraleer het op te bergen
- Sorteert het afval volgens de richtlijnen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ecologische producten
- Basiskennis van onderhoudstechnieken/-procedures voor preventief/curatief (basis)onderhoud
- Kennis van ergonomie
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsproducten en – technieken
- Kennis van materiaal en producten voor de uitvaart
- Kennis van de te gebruiken apparatuur
- Kennis van hygiëne-, milieu- en veiligheidsreglementering

Competentie 7:

Voert preventief of curatief basisonderhoud van machines of uitrustingen uit

- Voert kleine onderhoudswerken uit
- Houdt zich aan het onderhoudsplan en –richtlijnen
- Meldt problemen aan de leidinggevende
- Houdt toezicht op en draagt zorg voor de operationaliteit van het gebouw en de infrastructuur
- Voert kleine onderhoudswerken uit

- Gaat de werking en de staat van de machines en haar uitrusting na

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van onderhoudstechnieken/-procedures voor preventief/curatief (basis)onderhoud
- Kennis van ergonomie
- Kennis van materiaal en producten voor de uitvaart
- Kennis van de te gebruiken gereedschappen
- Kennis van de te gebruiken apparatuur
- Kennis van hygiëne-, milieu- en veiligheidsreglementering

Competentie 8:

Voert de organisatie uit voorafgaand aan de uitvaart

- Gebruikt kantoorsoftware
- Bepaalt samen met de familie de organisatie en voorwaarden voor de uitvaartplechtigheid
- Legt details van de uitvaart vast volgens de wensen van de overledene en/of nabestaanden
- Verstrekt de klant informatie betreffende mogelijkheden en kosten
- Maakt een offerte op
- Adviseert de klant over de verschillende producten (warenkennis: kisten, urnen, begraafplaatsornamenten, ...)
- Zoekt informatie op
- Spreekt het protocol af
- Maakt het rouwdrukwerk op
- Regelt het rouwdrukwerk
- Bewerkt foto's en maakt foto's op
- Verwijst, indien nodig, naar andere dienstverleners (drukker, traiteur, ...)
- Stelt eventueel een presentatie of de uitvaartmuziek samen
- Begeleidt de bezoekers en de familie in het uitvaartcentrum
- Vervoert de overledene
- Kist de overledene
- Voert logistieke taken uit

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ecologische producten
- Basiskennis van kantoorsoftware
- Basiskennis van eretekens
- Kennis van sociale vaardigheden
- Kennis van administratie
- Kennis van wetgeving begrafenissen (betreffende de lijkbezorging)
- Kennis van lijktooi en bewaringszorgen
- Kennis van materiaal en producten voor de uitvaart
- Kennis van een digitale werkomgeving en haar apparatuur
- Kennis van het kisten
- Kennis van verkoop
- Kennis van het opstellen van rouwdrukwerk

#### Competentie 9:

Controleert de administratieve post- mortemdocumenten (overlijdensakte, toestemming tot lijkbezorging: begraving, crematie, ...)

- Gaat de aanwezigheid van documenten of gegevens na
- Haalt de post-mortemdocumenten op
- Gebruikt specifieke kantoorsoftware
- Regelt en plant de administratieve verplichtingen die samenhangen met de uitvaart, binnen een vooraf bepaald tijdsbestek

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van kantoorsoftware
- Kennis van administratie
- Kennis van wetgeving begrafenissen (betreffende de lijkbezorging)

#### Competentie 10:

Behandelt en presenteert het lichaam (kisten, aankleden, ...)

- Handelt volgens veiligheidsvoorschriften (hygiëne, dragen van aangepaste kledij bij besmettingen, ...)
- Verzorgt de lijktooi en baart op
- Neemt alle maatregelen voor een goede bewaring van de overledene
- Richt de groetkamer in

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van lijktooi en bewaringszorgen
- Kennis van materiaal en producten voor de uitvaart
- Kennis van het kisten

#### Competentie 11:

Voert de uitvaartceremonie uit

- Vervoert de overledene
- Draagt de doodskist, urne, ...
- Houdt zich aan de opdracht
- Houdt zich aan de deontologische code
- Houdt zich aan de gangbare protocol en etiquette
- Houdt toezicht op het verloop van de uitvaartceremonie
- Houdt zich aan de wensen van de familie en de nabestaanden
- Stelt de familie en nabestaanden op hun gemak
- Voert de ceremonie binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten op een rustige en serene wijze

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van eretekens
- Kennis van sociale vaardigheden
- Kennis van erkende eredienssten
- Kennis van protocol en etiquette
- Kennis van gedragscodes/deontologie
- Kennis van een digitale werkomgeving en haar apparatuur

#### Competentie 12:

Ondersteunt de medewerkers wat betreft de technieken, protocollen, handelwijzen (ceremonie, dienst, ...)

- Geeft uitleg over de uitvoering van de opdrachten
- Geeft zelf het goede voorbeeld
- Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
- Stuurt de medewerkers bij indien nodig

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van eretekens
- Kennis van sociale vaardigheden
- Kennis van erkende erediensten
- Kennis van gedragscodes/deontologie
- Kennis van materiaal en producten voor de uitvaart
- Kennis van een digitale werkomgeving en haar apparatuur

#### Competentie 13:

Adviseert de klant bij leven over de opmaak van zijn/haar uitvaart

- Stelt vragen over de wens van de klant
- Doet een voorstel tot wilsbeschikking
- Zoekt informatie op
- Geeft informatie over de mogelijkheden van zijn/haar uitvaart
- Toont artikelen
- Spreekt een protocol af
- Maakt een offerte op
- Geeft informatie over de mogelijkheden tot en regelt de financiële afhandeling

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ecologische producten
- Basiskennis van kantoorsoftware
- Basiskennis van eretekens
- Kennis van sociale vaardigheden
- Kennis van administratie
- Kennis van erkende erediensten
- Kennis van wetgeving begrafenissen (betreffende de lijkbezorging)
- Kennis van materiaal en producten voor de uitvaart
- Kennis van verkoop
- Kennis van het opstellen van rouwdrukwerk

#### Competentie 14:

Int betalingen voor de bestelde producten en diensten

- Bedient de kassa- en/of het registratiesysteem
- Vraagt een voorschot aan de klant
- Vult formulieren in

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van kantoorsoftware
- Kennis van administratie
- Kennis van verkoop

#### Competentie 15:

##### Delegeert taken aan de medewerkers

- Registreert de werkuren
- Zorgt voor de begeleiding van medewerkers
- Volgt competenties van medewerkers op en bespreekt opleidingsmogelijkheden met de betrokkenen
- Geeft feedback en stuurt bij
- Bespreekt de functionering van de medewerkers met de manager

##### Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van personeelsadministratie
- Basiskennis van het arbeidsreglement
- Kennis van administratie

## 2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

### Kennis

- Basiskennis van kwaliteitszorg
- Basiskennis van ecologische producten
- Basiskennis van kantoorsoftware
- Basiskennis van onderhoudstechnieken/-procedures voor preventief/curatief (basis)onderhoud
- Basiskennis van eretekens
- Basiskennis van personeelsadministratie
- Basiskennis van het arbeidsreglement
  
- Kennis van sociale vaardigheden
- Kennis van ergonomie
- Kennis van administratie
- Kennis van erkende erediensten
- Kennis van wetgeving begrafenissen (betreffende de lijkbezorging)
- Kennis van protocol en etiquette
- Kennis van gedragscodes/deontologie
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsproducten en – technieken
- Kennis van lijktooi en bewaringszorgen
- Kennis van vakterminologie
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van materiaal en producten voor de uitvaart
- Kennis van de te gebruiken gereedschappen
- Kennis van de te gebruiken apparatuur
- Kennis van hygiëne-, milieu- en veiligheidsreglementering
- Kennis van communicatietechnieken/middelen
- Kennis van een digitale werkomgeving en haar apparatuur
- Kennis van het kisten
- Kennis van verkoop
- Kennis van het opstellen van rouwdrukwerk

## Cognitieve vaardigheden

- Communiceert gepast met alle actoren (leidinggevende, collega, klant, ...)
- Wisselt informatie uit met collega's en leidinggevende(n)
- Rapporteert aan de leidinggevende
- Werkt efficiënt samen met collega's
- Volgt aanwijzingen van leidinggevende(n) op
- Past zich flexibel aan
- Werkt ergonomisch (hef- en tiltechnieken, ...)
- Werkt economisch
- Werkt ecologisch
- Werkt conform de opgestelde procedures
- Past de veiligheids- en milieuvoorschriften toe
- Leert nieuwe technieken en past ze toe
- Communiceert empathisch met alle betrokken actoren
- Respekteert de zakelijke en ceremoniële omgangsvormen
- Past zijn/haar voorkomen en kledij aan conform de taakuitvoering
- Treft de nodige voorbereidingen voor de uitvaart (middelen en personeel)
- Houdt zich aan de wensen van de familie en de nabestaanden
- Bestelt producten volgens de interne afspraken van het bedrijf
- Houdt rekening met de capaciteit van de voorraadruimtes
- Meldt tekorten, beschadigingen, gebreken, ..., aan zijn/haar leidinggevende
- Houdt zich aan de richtlijnen voor hygiëne
- Houdt zich aan het onderhoudsplan en -richtlijnen
- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (vegen, ontsmetten, ...)
- Stemt de hoeveelheid product af op de vervuiling en het oppervlak
- Houdt zich aan het onderhoudsplan en -richtlijnen
- Houdt toezicht op en draagt zorg voor de operationaliteit van het gebouw en de infrastructuur
- Gaat de werking en de staat van de machines en haar uitrusting na
- Gebruikt kantoorsoftware
- Bepaalt samen met de familie de organisatie en voorwaarden voor de uitvaartplechtigheid
- Legt details van de uitvaart vast volgens de wensen van de overledene en/of nabestaanden
- Verstrekt de klant informatie betreffende mogelijkheden en kosten
- Maakt een offerte op
- Adviseert de klant over de verschillende producten (warenkennis: kisten, urnen, begraafplaatsornamenten, ...)
- Zoekt informatie op
- Spreekt het protocol af
- Regelt het rouwdrukwerk
- Verwijst, indien nodig, naar andere dienstverleners (drukker, traiteur, ...)
- Stelt eventueel een presentatie of de uitvaartmuziek samen
- Begeleidt de bezoekers en de familie in het uitvaartcentrum
- Gaat de aanwezigheid van documenten of gegevens na
- Gebruikt specifieke kantoorsoftware
- Regelt en plant de administratieve verplichtingen die samenhangen met de uitvaart, binnen een vooraf bepaald tijdsbestek
- Handelt volgens veiligheidsvoorschriften (hygiëne, dragen van aangepaste kledij bij besmettingen, ...)



- Neemt alle maatregelen voor een goede bewaring van de overledene
- Houdt zich aan de opdracht
- Houdt zich aan de deontologische code
- Houdt zich aan de gangbare protocol en etiquette
- Houdt toezicht op het verloop van de uitvaartceremonie
- Houdt zich aan de wensen van de familie en de nabestaanden
- Stelt de familie en nabestaanden op hun gemak
- Geeft uitleg over de uitvoering van de opdrachten
- Geeft zelf het goede voorbeeld
- Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
- Stelt vragen over de wens van de klant
- Doet een voorstel tot wilsbeschikking
- Zoekt informatie op
- Geeft informatie over de mogelijkheden van zijn/haar uitvaart
- Spreekt een protocol af
- Maakt een offerte op
- Geeft informatie over de mogelijkheden tot en regelt de financiële afhandeling
- Vraagt een voorschot aan de klant
- Vult formulieren in
- Zorgt voor de begeleiding van medewerkers
- Volgt competenties van medewerkers op en bespreekt opleidingsmogelijkheden met de betrokkenen
- Geeft feedback en stuurt bij
- Bespreekt de functionering van de medewerkers met de manager

### **Probleemoplossende vaardigheden**

- Meldt problemen, zowel mondeling als schriftelijk, aan de leidinggevende
- Voert de ceremonie binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten op een rustige en serene wijze
- Stuurt de medewerkers bij indien nodig
- Meldt problemen aan de leidinggevende

### **Motorische vaardigheden**

- Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen
- Werkt opdrachten af met oog voor detail en met de nodige zorgvuldigheid
- Ontvangt en controleert de binnengekomen bestellingen aan de hand van de bestelbon
- Stockeert de binnengekomen producten en materialen op hun vaste plaats
- Reinigt het materiaal vooraleer het op te bergen
- Sorteert het afval volgens de richtlijnen
- Voert kleine onderhoudswerken uit
- Voert kleine onderhoudswerken uit
- Maakt het rouwdrukwerk op
- Bewerkt foto's en maakt foto's op
- Vervoert de overledene
- Kist de overledene
- Voert logistieke taken uit

- Haalt de post-mortemdocumenten op
- Verzorgt de lijktooi en baart op
- Richt de groetkamer in
- Vervoert de overledene
- Draagt de doodskist, urne, ...
- Toont artikelen
- Bedient de kassa- en/of het registratiesysteem
- Registreert de werkuren

## Omgevingscontext

- Dit beroep wordt uitgeoefend met veranderende werktijden, 24u/24u en 7 dagen op 7
- Delen van dit beroep worden uitgeoefend in teamverband of individueel, waarbij de nodige flexibiliteit belangrijk is om zich aan te passen aan wijzigingen
- Dit beroep houdt verplaatsingen in en vergt de nodige mobiliteit
- Dit beroep wordt zowel binnen als buiten uitgeoefend waarbij de beroepsbeoefenaar onderhevig is aan (atmosferische) wijzigingen
- Het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen is bij een aantal handelingen noodzakelijk
- De werkopdrachten worden strikt afgebakend in de tijd en er heersen in veel gevallen deadlines, wat stressbestendigheid en resultaatsgerichtheid vraagt
- De uitvaartassistent komt in contact met verschillende actoren (leidinggevende, collega's, klanten, geestelijken, ...)
- De uitvaartsector kent reglementeringen, betreffende veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en specifieke regelgeving op de lijkbezorging
- De uitoefening van het beroep vraagt een kwaliteitsbewustzijn

## Handelingscontext

- De uitvaartassistent gaat op constructieve en transparante wijze informatie uitwisselen met de andere actoren
- De uitvaartassistent stelt afhankelijk van de bedrijfscontext, repetitieve of gevarieerde handelingen–
- De uitvaartassistent kan zich aanpassen aan en flexibel opstellen bij wisselende omgevingsfactoren
- De uitvaartassistent moet initiatief nemen voor de hem/haar toegewezen taken
- De uitvaartassistent moet zorgvuldig gebruik maken van materieel
- De uitvaartassistent moet steeds de veiligheids- en kwaliteitsvoorschriften respecteren
- De uitvaartassistent moet bijblijven met de ontwikkelingen binnen de sector, dit vergt leergierigheid en het volgen van (verplichte) opleidingen
- De uitvaartassistent moet oog hebben voor kwaliteit en tevredenheid van de klant door met zorg te werken
- De uitvaartassistent moet het positief imago van zijn onderneming uitstralen
- De uitvaartassistent moet op een serene en empathische wijze omgaan met de klanten
- De uitvaartassistent moet handelen conform de deontologische code, vooropgestelde etiquette en protocollen
- De uitvaartassistent moet georganiseerd en gestructureerd kunnen werken
- De uitvaartassistent moet lasten kunnen dragen

- De uitvaartassistent moet dienst en/of tijdsschema's kunnen naleven
- De uitoefening van dit beroep vergt esthetische bekwaamheid
- De uitoefening van dit beroep vereist zorgvuldigheid en nauwkeurigheid

## Autonomie

### Is zelfstandig in

- het voorbereiden, uitvoeren en controleren van eigen werkzaamheden
- het opruimen, schoonmaken en onderhouden van het materieel, de gebouwen en de infrastructuur
- het aanvullen van tekorten
- het veilig en ordelijk organiseren van zijn werkplaats
- het bestellen, ontvangen en controleren van artikelen conform de bedrijfsrichtlijnen
- het vastleggen van de uitvaart samen met de familie
- het adviseren van de klant aangaande de producten, mogelijkheden
- het regelen van het rouwdrukwerk, het eventueel bewerken van foto's, het begeleiden van bezoekers en familie in het uitvaartcentrum
- het regelen en plannen van de praktische administratieve verplichtingen
- de lijktooi en het opbaren van de overledene, het vervoeren van de overledene
- het dragen van de doodskest, urne, ...
- het opmaken van een presentatie, het voorbereiden van de uitvaartmuziek

### Is gebonden aan

- de werkopdracht, tijdsplanning en instructies van leidinggevende
- de wensen van de families
- veiligheids-, gezondheids-, kwaliteits- en milieuvoorschriften en procedures
- afspraken met betrekking tot zijn eigen werkzaamheden
- de nationale en internationale wetgeving m.b.t. de lijkbezorging...

### Doet beroep op

- de leidinggevende voor de werkopdracht, gegevens, melden van problemen, gevaarlijke situaties en bijkomende instructies
- externen voor praktische zaken (afhalen van documenten, ...)
- collega's voor het ondersteunen van de activiteiten

## Verantwoordelijkheid

- Werkt in teamverband
- Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn
- Handelt volgens de professionele gedragscodes
- Neemt kennis van de opdracht (uurroosters, plaatsen, werkzaamheden, ...), maakt het materieel en de accessoires klaar die nodig zijn voor de uitvaart
- Volgt het stockbeheer op
- Maakt de logistieke ruimtes, installaties, het rollend materieel en het materiaal schoon
- Voert preventief of curatief basisonderhoud van machines of uitrustingen uit
- Voert de organisatie uit voorafgaand aan de uitvaart
- Controleert de administratieve post- mortemdocumenten (overlijdensakte, toestemming tot lijkbezorging: begraving, crematie, ...)

- Behandelt en presenteert het lichaam (kisten, aankleden, ...)
- Voert de uitvaartceremonie uit
- Ondersteunt de medewerkers wat betreft de technieken, protocollen, handelwijzen (ceremonie, dienst, ...)
- Adviseert de klant bij leven over de opmaak van zijn/haar uitvaart
- Int betalingen voor de bestelde producten en diensten
- Delegeert taken aan de medewerkers

## 2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

### Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.