

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

Uitvaartmanager

////////////////////////////////////
BK-0175-2

1. Globaal

1.1 TITEL

Uitvaartmanager

1.2 DEFINITIE

‘De uitvaartmanager coördineert, adviseert, organiseert en superviseert de technische en ceremoniële uitvaart en handelt volgens de wensen van de klant, de protocollen en rituelen van de uitvaart, geloofsovertuigingen en volgens de regelgeving van lokale besturen en volksgezondheid teneinde een kwaliteitsvolle en reglementaire uitvaart aan te bieden.’

1.3 EXTRA INFORMATIE

De uitvaartopdracht van de uitvaartmanager omvat volgende taken:

- Het adviseren, voorbereiden en plannen van de uitvaart
- Het coördineren, uitvoeren en opvolgen van uitvaartprotocollen, diensten en -rituelen
- De organisatie en uitvoering van de uitvaartceremonie
- Het opvolgen van de reglementering betreffende volksgezondheid en regionale instellingen
- Het adviseren en begeleiden van de klant bij leven en van de nabestaanden bij overlijden
- Het opvolgen van de financiën van het bedrijf
- Het superviseren van de opgraving
- Het promoten van de onderneming
- Het coördineren en opvolgen van het team
- Het in goede banen leiden van de dagelijkse werking van de onderneming

De uitvaartmanager kan in verschillende soorten ondernemingen werken:

- Als de uitvaartmanager in het bezit is van een getuigschrift bedrijfsbeheer kan hij als begrafenisondernemer een zaak opstarten en is hij leidinggevende van zijn bedrijf (bedrijfsleider)
- De uitvaartmanager kan leidinggevende zijn in één van de uitvaartondernemingen van een grote onderneming waar een CEO of bedrijfsleider aan de top van de organisatie staat
- In sommige ondernemingen kan de uitvaartmanager een team aansturen en is de

begrafenisondernemer de leidinggevende

Dit is van belang om de connotatie van leidinggevende in het dossier in zijn juiste context te kunnen plaatsen.

1.4 SECTOREN

- Diensten aan ondernemingen en personen (PC320 Begrafenisondernemingen)

1.5 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

De Nationale Federatie van Beroepsverenigingen en Syndikale Kamers van Aannemers van Begrafenissen van België vzw

VARU (Vlaamse autonome raad voor het uitvaartwezen)

Mede-indieners

DELA

VDAB-Studiedienst

1.6 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): K260201 Leidinggevende uitvaartdiensten (m/v), 9 juli 2013
- Competent-fiche (SERV): K260201 Leidinggevende uitvaartdiensten (m/v), 9 december 2011

Relatie tot het referentiekader

Uit de Competent-fiche K260201 leidinggevende uitvaartdiensten (m/v) en K260101 medewerker begrafenisdiensten (m/v) werden alle basisactiviteiten geselecteerd.

Eén werd integraal overgenomen:

- 'Maakt de technische ruimtes en installaties, de begrafenisvoertuigen en het materiaal schoon' (Id 16300)

Alle andere basisactiviteiten werd vanuit de Competent-fiche geherformuleerd en/of geïntegreerd:
- 'Identificeert de opdracht (uurroosters, plaatsen, werkzaamheden, ...) en maakt het materiaal en de accessoires klaar die nodig zijn voor de begrafenis' (Id 13535) zit vervat in 'Neemt kennis van de

opdracht (uurroosters, plaatsen, werkzaamheden, ...) en maakt het materieel en de accessoires klaar die nodig zijn voor de begrafenis'.

- 'De doodskist en de begrafenisartikels ontvangen en de verplaatsing organiseren' (Id 17087) zit vervat in 'Organiseert het stockbeheer'
- 'Begrafenisoperaties uitvoeren zoals de voorbereiding en het sluiten van de doodskist, de teraardebestelling of de crematie' (Id 116729) zit vervat in 'Voert aspecten van de organisatie uit voorafgaand aan de uitvaart'
- 'Toezicht houden op het verloop van de begrafenisceremonie' (Id 117690) zit vervat in 'Voert de begrafenisceremonie uit'.
- 'Familie of nabestaanden bij de keuze voor een uitvaartplechtigheid informeren en advies geven' (Id 13738) zit vervat in 'Adviseert de klant bij leven over de opmaak van zijn/haar uitvaart' en bij 'Voert aspecten van de organisatie uit voorafgaand aan de uitvaart' .
- 'De organisatie en voorwaarden voor de uitvaartplechtigheid met de familie bepalen' (Id 4655) zit vervat in 'Voert aspecten van de organisatie uit voorafgaand aan de uitvaart'
- 'Betalingen innen voor de verkoop van producten en diensten en bestellingen controleren' (Id 9199) zit vervat in 'Int de betalingen voor de bestelde producten en diensten'.
- 'De uitvaartplechtigheid regisseren' (Id 16323) zit vervat in 'Voert de begrafenisceremonie uit'.
- 'De postmortem administratie organiseren en de voorwaarden voor de uitvaart controleren' (Id 16374) zit vervat in 'Organiseert de administratieve post-mortemdocumenten en controleert de voorwaarden voor de uitvaart'.
- 'De administratieve documenten voor de toelating tot begrafenis of crematie in orde te brengen' (Id 17285) zit vervat in 'Organiseert de administratieve post-mortemdocumenten en controleert de voorwaarden voor de uitvaart'.
- 'De nabestaanden, familie en rouwstoet op de dag van de uitvaart begeleiden en leiden' (Id 20804) zit vervat in 'Voert de begrafenisceremonie uit'.
- 'De uitvaartplechtigheid starten en het verloop controleren' (Id 15277) zit vervat in 'Voert de begrafenisceremonie uit'. Een aantal specifieke activiteiten werden vanuit de Competent-fiche geherformuleerd en/of geïntegreerd in andere activiteiten:
- 'Voert een begrafenisceremonie uit betreffende het aankleden en wassen van overledenen' (Id 24118) zit vervat in 'Verzorgt de overledene'
- 'Voert preventief of curatief basisonderhoud van machines of uitrusting uit' omvat de basisactiviteit (Id 18027) 'Voert preventief of curatief basisonderhoud van machines of uitrusting uit'
- 'Controleert de administratieve post-mortemdocumenten (overlijdensakte, toestemming tot lijkbezorging, begraving, crematie, ...)' (Id 18167) omvat de basisactiviteit 'Organiseert de administratieve post-mortemdocumenten en controleert de voorwaarden voor de uitvaart'
- 'Voert de begrafenisceremonie uit' (Id 24116) omvat de basisactiviteit 'besturen van begrafenisvoertuigen'.
- 'Voert de begrafenisceremonie uit' (Id 24120) omvat de basisactiviteit 'verplaatsing van het lichaam, kisten, dragen van de doodskist'.
- 'Behandelen en presenteren van een lichaam' (Id 24075) zit vervat in 'Behandelt en presenteert het lichaam'.
- Een opgraving superviseren' (Id 25935) zit vervat in 'Superviseert een opgraving'
- 'Onderhoud en werken plannen en organiseren' (Id 23753) zit vervat in 'Voert preventief of curatief basisonderhoud van machines of uitrusting uit'
- 'Deelnemen aan het bepalen van promotie- en communicatieacties voor uitvaartdiensten' (Id 23685) zit vervat in 'Neemt deel aan het bepalen van promotie- en communicaties voor de begrafenisdiensten'.
- 'Personeel opleiden in de technieken, protocollen, handelswijzen' (Id 21738) zit vervat in 'Ondersteunt het personeel in de technieken, protocollen en handelswijzen'.
- 'De activiteiten van een team coördineren en een organisatie leiden' (Id 19197) zit vervat in

'Coördineert de activiteiten van het team en leidt de organisatie' en 'Volgt het personeel op en evalueert het'.

Volgende basiscompetenties werden toegevoegd door de arbeidsmarktactoren conform de maatschappelijke en sectorale voorwaarden:

- Werkt in teamverband en individueel
- Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn
- Handelt volgens de professionele gedragscodes

Een aantal specifieke activiteiten werden niet opgenomen in dit beroepskwalificatiedossier omdat zij in België niet door een uitvaartmedewerker worden uitgevoerd.

- Gebruikt een machine waarvoor een attest vereist is (tractor, kleine mobiele werfmachine, ...) (Id 353)
- Bestuurt een voertuig waarvoor een attest vereist is (Id 26904)
- Staat het medisch personeel dat bevoegd is voor het onderzoek van een lichaam bij of bereidt de autopsie voor (behandeling, verplaatsing, ...) (Id 18408)
- Voert een begrafenisceremonie uit betreffende de crematie van het lichaam (Id24117)
- Voert een begrafenisceremonie uit betreffende het voorbereiden van het begraven of in een graf plaatsen (Id24119)
- Voert de begrafeningen uit met name een graf te delven (Id 20220)
- Voert de begrafeningen uit wat betreft het onderhoud van de graftombe (Id 20218)
- Voert de begrafeningen uit wat betreft het opgraven van het lichaam (Id 20219)

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Werkt in teamverband				
• Communiceert gepast met alle actoren (leidinggevende, collega's, klanten, ...)	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van economie (handelspraktijken, kosten-baten analyse, ...) • Kennis van communicatietechnieken/middelen • Grondige kennis van sociale vaardigheden
• Communiceert assertief met alle actoren	✓			
• Wisselt informatie uit met collega's en leidinggevende(n)	✓			
• Werkt efficiënt samen met collega's	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
• Overlegt met de leidinggevende indien nodig	✓			
• Past zich flexibel aan		✓		
• Neemt zelfstandig beslissingen	✓			
• Anticipeert op onvoorziene omstandigheden		✓		
2. Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn				
• Werkt ergonomisch (hef- en tiltechnieken, ...)	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van economie (handelspraktijken, kosten-baten analyse, ...) • Basiskennis van ecologische producten • Kennis van ergonomie • Kennis van administratie • Kennis van sociale wetgeving • Kennis van hygiëne-, milieu- en veiligheidsreglementering • Kennis van kwaliteitszorg • Kennis van onderhoudstechnieken/-procedures voor preventief/curatief (basis)onderhoud • Grondige kennis van de wetgeving en reglementen op: de begraafplaatsen, de graven, de identificatie van graven, opschriften en concessies, de begraving, ontgraving, lijkverbranding en crematie wat betreft formaliteiten en documenten, vervoer van stoffelijk overschot, burgerlijke stand in verband met overlijden • Grondige kennis van vakterminologie
• Werkt economisch	✓			
• Werkt ecologisch	✓			
• Stelt procedures op	✓			
• Werkt conform de opgestelde procedures	✓			
• Past de veiligheids- en milieuvoorschriften toe	✓			
• Bespreekt problemen met leidinggevende		✓		
• Lost problemen op in eigen verantwoordelijkheidsdomein		✓		
• Leert nieuwe technieken en past ze toe	✓			
3. Handelt volgens de professionele gedragscodes				
• Communiceert empathisch met alle	✓			• Kennis van erkende erediensdiensten

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
betrokken actoren				<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van protocol en etiquette • Grondige kennis van sociale vaardigheden • Grondige kennis van gedragscodes/deontologie
<ul style="list-style-type: none"> • Respecteert de zakelijke en ceremoniële omgangsvormen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Past zijn/haar voorkomen en kledij aan conform de taakuitvoering 	✓			
4. Neemt kennis van de opdracht (uurroosters, plaatsen, werkzaamheden, ...), maakt het materiaal en de accessoires klaar die nodig zijn voor de uitvaart				
<ul style="list-style-type: none"> • Plant en treft de nodige voorbereidingen voor de uitvaart (middelen en personeel) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van administratie • Kennis van sociale wetgeving • Kennis van erkende erediensdiensten • Grondige kennis van materiaal en producten voor de uitvaart
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt zich aan de wensen van de familie en de nabestaanden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Werkt opdrachten af met oog voor detail en met de nodige zorgvuldigheid 			✓	
5. Organiseert het stockbeheer				
<ul style="list-style-type: none"> • Bestelt producten volgens de noodzaak van het bedrijf 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van ergonomie • Kennis van administratie • Kennis van voorraadbeheer • Grondige kennis van materiaal en producten voor de uitvaart
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt rekening met de capaciteit van de voorraadruimtes 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Ontvangt en controleert de binnengekomen bestellingen aan de hand van de bestelbon 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Stockeert de binnengekomen producten en materialen op hun vaste plaats 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Evalueert de kwaliteit van de levering (tekorten, beschadigingen, gebreken, ... van producten, ...) 	✓			
6. Geeft de opdracht om de technische ruimtes en installaties, het rollend materieel en het materiaal schoon te maken				
<ul style="list-style-type: none"> • Voorziet richtlijnen voor hygiëne en past deze 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van ecologische producten

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
toe indien nodig				<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van ergonomie • Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsproducten en – technieken • Kennis van hygiëne-, milieu- en veiligheidsreglementering • Kennis van onderhoudstechnieken/-procedures voor preventief/curatief (basis)onderhoud • Grondige kennis van materiaal en producten voor de uitvaart • Grondige kennis van de te gebruiken apparatuur
<ul style="list-style-type: none"> • Voorziet het onderhoudsplan en –richtlijnen en past deze toe indien nodig 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt ervoor dat de techniek en het materieel van de opdracht op elkaar zijn afgestemd worden (vegen, ontsmetten, ...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt ervoor dat de hoeveelheid product op de vervuiling en het oppervlak wordt afgestemd 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert of het gebruikte materiaal gereinigd wordt vooraleer het op geborgen wordt 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Voorziet richtlijnen voor het sorteren van het afval en past deze toe 	✓			
7. Plant en organiseert preventief of curatief basisonderhoud van machines of uitrustingen				
<ul style="list-style-type: none"> • Plant en organiseert het basisonderhoud van machines en uitrustingen 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van hygiëne-, milieu- en veiligheidsreglementering • Kennis van onderhoudstechnieken/-procedures voor preventief/curatief (basis)onderhoud • Grondige kennis van materiaal en producten voor de uitvaart • Grondige kennis van de te gebruiken gereedschappen • Grondige kennis van de te gebruiken apparatuur
<ul style="list-style-type: none"> • Legt de werkvolgorde vast 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Past de planning aan bij wijzigingen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Voorziet materiaal voor de uitvoering van de opdrachten 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Voert kleine onderhoudswerken uit indien noodzakelijk 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Voorziet het onderhoudsplan en –richtlijnen en past deze toe indien nodig 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt toezicht op en draagt zorg voor de operationaliteit van het gebouw en de infrastructuur 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat de werking en de staat van de machines en haar uitrusting na 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt problemen met de leidinggevende 		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
8. Voert de organisatie uit voorafgaand aan de uitvaart				
• Gebruikt kantoorsoftware	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van eretekens • Kennis van administratie • Kennis van sociale wetgeving • Kennis van erkende erediensten • Kennis van aan- en verkoop • Kennis van een digitale werkomgeving en haar apparatuur • Grondige kennis van materiaal en producten voor de uitvaart • Grondige kennis van sociale vaardigheden • Grondige kennis van de wetgeving en reglementen op: de begraafplaatsen, de graven, de identificatie van graven, opschriften en concessies, de begraving, ontgraving, lijkverbranding en crematie wat betreft formaliteiten en documenten, vervoer van stoffelijk overschot, burgerlijke stand in verband met overlijden • Grondige kennis van het opstellen van rouwdrukwerk
• 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	✓			
• Vervoert de overledene			✓	
• Begeleidt de bezoekers en de familie in het uitvaartcentrum	✓			
• Kist de overledene			✓	
• Voert logistieke taken uit indien noodzakelijk			✓	
9. Organiseert de administratieve post-mortemdocumenten en controleert de voorwaarden voor de uitvaart				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt specifieke kantoorsoftware 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van administratie • Grondige kennis van de wetgeving en reglementen op: de begraafplaatsen, de graven, de identificatie van graven, opschriften en concessies, de begraving, ontgraving, lijkverbranding en crematie wat betreft formaliteiten en documenten, vervoer van stoffelijk overschot, burgerlijke stand in verband met overlijden
<ul style="list-style-type: none"> • Vraagt vergunningen aan 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat de aanwezigheid van documenten of gegevens na 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Regelt en plant de administratieve verplichtingen die samenhangen met de uitvaart, binnen een vooraf bepaald tijdsbestek 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Haalt de post-mortemdocumenten op 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Brengt de administratieve documenten voor de toelating tot begrafenis of crematie in orde 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Volgt de nationale en internationale wettelijke bepaling op en past deze toe 	✓			
10. Behandelt en presenteert het lichaam (kist, aankleden, ...)				
<ul style="list-style-type: none"> • Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (lijkverzorging, thanatopraxie , ...) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van thanatopraxie • Grondige kennis van materiaal en producten voor de uitvaart • Grondige kennis van lijktooi en bewaringszorgen • Grondige kennis van het kisten
<ul style="list-style-type: none"> • Handelt volgens veiligheidsvoorschriften (hygiëne, dragen van aangepaste kledij bij besmettingen, ...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verzorgt de lijktooi en baart op 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Neemt alle maatregelen voor een goede bewaring van de overledene 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Richt de groetkamer in 			✓	
11. Voert de uitvaartceremonie uit				
<ul style="list-style-type: none"> • Regisseert de uitvaartplechtigheid (inrichten van de rouwzaal, schikkingen van rouwartikels, coördinatie van godsdienstige of burgerlijke deelnemers, ...) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van eretekens • Kennis van erkende erediensten • Kennis van protocol en etiquette • Kennis van een digitale werkomgeving en haar apparatuur • Kennis van netwerk en organisatie van randactiviteiten (catering,
<ul style="list-style-type: none"> • Vervoert de overledene 			✓	

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Draagt de doodskest, urne, ... 			✓	<ul style="list-style-type: none"> • decoratie, herinneringen, ...) • Kennis van communicatietechnieken/middelen • Grondige kennis van sociale vaardigheden • Grondige kennis van gedragscodes/deontologie
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt zich aan de opdracht 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt zich aan de deontologische code 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt zich aan de gangbare protocol en etiquette 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt toezicht op het verloop van de uitvaartceremonie 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt zich aan de wensen van de familie en de nabestaanden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt de familie en nabestaanden op hun gemak 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Begeleidt en leidt de nabestaanden, familie, rouwstoet op de dag van de uitvaart 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Voert de ceremonie binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten op een rustige en serene wijze 		✓		
12. Ondersteunt de personeelsleden bij de uitvoering van technieken, protocollen, handelwijzen (ceremonie, dienst, ...)				
<ul style="list-style-type: none"> • Geeft uitleg over de uitvoering van de opdrachten 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van eretekens • Kennis van erkende erediensten • Kennis van protocol en etiquette • Kennis van een digitale werkomgeving en haar apparatuur • Kennis van netwerk en organisatie van randactiviteiten (catering, decoratie, herinneringen, ...) • Grondige kennis van sociale vaardigheden • Grondige kennis van gedragscodes/deontologie
<ul style="list-style-type: none"> • Geeft zelf het goede voorbeeld 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de personeelsleden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Stuurt de personeelsleden bij indien nodig 		✓		
13. Adviseert de klant bij leven over de opmaak van zijn/haar uitvaart				
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt vragen over de wens van de klant 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van erfrecht • Kennis van kantoorsoftware

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Doet een voorstel tot wilsbeschikking 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van eretekens • Kennis van administratie • Kennis van sociale wetgeving • Kennis van erkende erediensten • Kennis van aan- en verkoop • Grondige kennis van materiaal en producten voor de uitvaart • Grondige kennis van sociale vaardigheden • Grondige kennis van de wetgeving en reglementen op: de begraafplaatsen, de graven, de identificatie van graven, opschriften en concessies, de begraving, ontgraving, lijkverbranding en crematie wat betreft formaliteiten en documenten, vervoer van stoffelijk overschot, burgerlijke stand in verband met overlijden
<ul style="list-style-type: none"> • Zoekt informatie op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Geeft informatie over de mogelijkheden van zijn/haar uitvaart 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Toont artikelen 				
<ul style="list-style-type: none"> • Spreekt een protocol af 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt een offerte op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Geeft informatie over de mogelijkheden tot en regelt de financiële afhandeling 	✓			
14. Int de betalingen voor de bestelde producten en diensten				
<ul style="list-style-type: none"> • Bedient de kassa- en/of registratiesysteem 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van administratie • Kennis van aan- en verkoop
<ul style="list-style-type: none"> • Vraagt een voorschot aan de klant 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Vult formulieren in 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Brengt de uitgevoerde diensten in rekening 	✓			
15. Superviseert een opgraving				
<ul style="list-style-type: none"> • Brengt documenten in orde betreffende de opgraving 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Grondige kennis van de wetgeving en reglementen op: de begraafplaatsen, de graven, de identificatie van graven, opschriften en concessies, de begraving, ontgraving, lijkverbranding en crematie wat betreft formaliteiten en documenten, vervoer van stoffelijk overschot, burgerlijke stand in
<ul style="list-style-type: none"> • Ziet toe op de uitvoering van de opgraving 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Geeft aanwijzingen aangaande de opgraving 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				verband met overlijden <ul style="list-style-type: none"> • Grondige kennis van het kisten • Grondige kennis van de te gebruiken gereedschappen • Grondige kennis van de te gebruiken apparatuur
16. Promoot de uitvaartonderneming				
<ul style="list-style-type: none"> • Implementeert de huisstijl 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van economie (handelspraktijken, kosten-baten analyse, ...) • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van administratie • Kennis van netwerk en organisatie van randactiviteiten (catering, decoratie, herinneringen, ...) • Kennis van communicatietechnieken/middelen
<ul style="list-style-type: none"> • Bepaalt mee de doelstellingen van de onderneming 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bepaalt mee de verkoopdoelstellingen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Werkt promotiemateriaal uit 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt of regelt de decoratie 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Plaatst de brochures en reclame op een zichtbare plaats voor de klant 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Evalueert promotieactiviteiten 	✓			
17. Coördineert het personeelsbeleid en leidt de dagelijkse werking binnen de onderneming				
<ul style="list-style-type: none"> • Bepaalt de kwaliteitsdoelstellingen van de onderneming 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van economie (handelspraktijken, kosten-baten analyse, ...) • Kennis van administratie • Kennis van sociale wetgeving • Kennis van personeelsmanagement • Grondige kennis van sociale vaardigheden
<ul style="list-style-type: none"> • Coördineert de werkactiviteiten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Voorziet de begeleiding van de personeelsleden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Volgt competenties van de personeelsleden op en bespreekt opleidingsmogelijkheden met de betrokkenen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Voert plannings-, functionerings- en evaluatiegesprekken 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
• Bespreekt de functionering van de personeelsleden	✓			
• Voert de personeelsadministratie uit	✓			
• Superviseert de de uitvoering van de opdrachten	✓			

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van economie (handelspraktijken, kosten-baten analyse, ...)
- Basiskennis van ecologische producten
- Basiskennis van erfrecht
- Basiskennis van thanatopraxie

- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van ergonomie
- Kennis van eretekens
- Kennis van administratie
- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van erkende erediensten
- Kennis van protocol en etiquette
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsproducten en – technieken
- Kennis van hygiëne-, milieu- en veiligheidsreglementering
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van aan- en verkoop
- Kennis van een digitale werkomgeving en haar apparatuur
- Kennis van netwerk en organisatie van randactiviteiten (catering, decoratie, herinneringen, ...)
- Kennis van communicatietechnieken/middelen
- Kennis van personeelsmanagement
- Kennis van kwaliteitszorg
- Kennis van onderhoudstechnieken/-procedures voor preventief/curatief (basis)onderhoud

- Grondige kennis van materiaal en producten voor de uitvaart
- Grondige kennis van sociale vaardigheden

- Grondige kennis van de wetgeving en reglementen op: de begraafplaatsen, de graven, de identificatie van graven, opschriften en concessies, de begraving, ontgraving, lijkverbranding en crematie wat betreft formaliteiten en documenten, vervoer van stoffelijk overschot, burgerlijke stand in verband met overlijden
- Grondige kennis van lijktooi en bewaringszorgen
- Grondige kennis van het kisten
- Grondige kennis van het opstellen van rouwdrukwerk
- Grondige kennis van de te gebruiken gereedschappen
- Grondige kennis van de te gebruiken apparatuur
- Grondige kennis van vakterminologie
- Grondige kennis van gedragscodes/deontologie

Cognitieve vaardigheden

- Communiceert gepast met alle actoren (leidinggevende, collega's, klanten, ...)
- Communiceert assertief met alle actoren
- Wisselt informatie uit met collega's en leidinggevende(n)
- Werkt efficiënt samen met collega's
- Overlegt met de leidinggevende indien nodig
- Neemt zelfstandig beslissingen
- Werkt ergonomisch (hef- en tiltechnieken, ...)
- Werkt economisch
- Werkt ecologisch
- Stelt procedures op
- Werkt conform de opgestelde procedures
- Past de veiligheids- en milieuvoorschriften toe
- Leert nieuwe technieken en past ze toe
- Communiceert empathisch met alle betrokken actoren
- Respecteert de zakelijke en ceremoniële omgangsvormen
- Past zijn/haar voorkomen en kledij aan conform de taakuitvoering
- Plant en 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 noodzaak van het bedrijf
- Houdt rekening met de capaciteit van de voorraadruimtes
- Evalueert de kwaliteit van de levering (tekorten, beschadigingen, gebreken, ... van producten, ...)
- Voorziet richtlijnen voor hygiëne en past deze toe indien nodig
- Voorziet het onderhoudsplan en –richtlijnen en past deze toe indien nodig
- Zorgt ervoor dat de techniek en het materieel van de opdracht op elkaar zijn afgestemd worden (vegen, ontsmetten, ...)
- Zorgt ervoor dat de hoeveelheid product op de vervuiling en het oppervlak wordt afgestemd
- Controleert of het gebruikte materiaal gereinigd wordt vooraleer het op geborgen wordt
- Voorziet richtlijnen voor het sorteren van het afval en past deze toe
- Plant en organiseert het basisonderhoud van machines en uitrustingen
- Legt de werkvolgorde vast
- Past de planning aan bij wijzigingen
- Voorziet het onderhoudsplan en –richtlijnen en past deze toe indien nodig

- 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
- Gebruikt specifieke kantoorsoftware
- Vraagt vergunningen aan
- Gaat de aanwezigheid van documenten of gegevens na
- Regelt en plant de administratieve verplichtingen die samenhangen met de uitvaart, binnen een vooraf bepaald tijdsbestek
- Brengt de administratieve documenten voor de toelating tot begrafenis of crematie in orde
- Volgt de nationale en internationale wettelijke bepaling op en past deze toe
- Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (lijkverzorging, thanatopraxie , ...)
- Handelt volgens veiligheidsvoorschriften (hygiëne, dragen van aangepaste kledij bij besmettingen, ...)
- Neemt alle maatregelen voor een goede bewaring van de overledene
- Regisseert de uitvaartplechtigheid (inrichten van de rouwzaal, schikkingen van rouwartikels, coördinatie van godsdienstige of burgerlijke deelnemers, ...)
- 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
- Begeleidt en leidt de nabestaanden, familie, rouwstoet op de dag van de uitvaart
- Geeft uitleg over de uitvoering van de opdrachten
- Geeft zelf het goede voorbeeld
- Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de personeelsleden
- 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
- Bedient de kassa- en/of registratiesysteem

- Vraagt een voorschot aan de klant
- Vult formulieren in
- Brengt de uitgevoerde diensten in rekening
- Brengt documenten in orde betreffende de opgraving
- Ziet toe op de uitvoering van de opgraving
- Geeft aanwijzingen aangaande de opgraving
- Implementeert de huisstijl
- Bepaalt mee de doelstellingen van de onderneming
- Bepaalt mee de verkoopdoelstellingen
- Werkt promotiemateriaal uit
- Maakt of regelt de decoratie
- Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage
- Plaatst de brochures en reclame op een zichtbare plaats voor de klant
- Evalueert promotieactiviteiten
- Bepaalt de kwaliteitsdoelstellingen van de onderneming
- Coördineert de werkactiviteiten
- Voorziet de begeleiding van de personeelsleden
- Volgt competenties van de personeelsleden op en bespreekt opleidingsmogelijkheden met de betrokkenen
- Voert plannings-, functionerings- en evaluatiegesprekken
- Bespreekt de functionering van de personeelsleden
- Voert de personeelsadministratie uit
- Superviseert de uitvoering van de opdrachten

Probleemoplossende vaardigheden

- Past zich flexibel aan
- Anticipeert op onvoorziene omstandigheden
- Bespreekt problemen met leidinggevende
- Lost problemen op in eigen verantwoordelijkheidsdomein
- Bespreekt problemen met de leidinggevende
- Voert de ceremonie binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten op een rustige en serene wijze
- Stuurt de personeelsleden bij indien nodig

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
- Voorziet materiaal voor de uitvoering van de opdrachten
- Voert kleine onderhoudswerken uit indien noodzakelijk
- Maakt het rouwdrukwerk op
- Bewerkt foto's en maakt foto's op
- Vervoert de overledene
- Kist de overledene
- Voert logistieke taken uit indien noodzakelijk

- Haalt de post-mortemdocumenten op
- Verzorgt de lijktooi en baart op
- Richt de groetkamer in
- Vervoert de overledene
- Draagt de doodskist, urne, ...

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt uitgeoefend met veranderende werktijden, 24/24 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 de wijzigingen
- Dit beroep houdt verplaatsingen in en het 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 resultaatgerichtheid vraagt
- De uitoefening van het beroep vereist een respectvolle houding tegenover de klanten, de collega' en de leidinggevende
- De uitvaartsector kent reglementeringen, inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn en milieu
- De uitoefening van dit beroep kent een uitgebreide reglementering inzake postmortemdocumenten voor binnen- en buitenland
- De uitoefening van het beroep vraagt een kwaliteitsbewustzijn
- De uitoefening van dit beroep vergt een organisatievermogen om ervoor te zorgen dat alle uitvaartdiensten op de afgesproken datum kunnen plaatsvinden
- Dit beroep vereist het afstemmen van de dienstverlening op de wensen en noden van de klanten

Handelingscontext

- De uitvaartmanager gaat op constructieve en transparante wijze informatie uitwisselen met de andere actoren
- De uitvaartmanager stelt afhankelijk van de bedrijfscontext, gevarieerde of complexe handelingen
- De uitvaartmanager kan zich aanpassen en flexibel opstellen bij wisselende omgevingsfactoren
- De uitvaartmanager moet het werk van zijn personeelsleden superviseren en controleren en evalueren
- De uitvaartmanager moet zorgvuldig gebruik maken van materieel
- De uitvaartmanager moet steeds de veiligheids- en kwaliteitsvoorschriften respecteren
- De uitvaartmanager moet bijblijven met de ontwikkelingen binnen de sector, dit vergt leergierigheid en het volgen van opleidingen
- De uitvaartmanager moet oog hebben voor kwaliteit en tevredenheid van de klant door met zorg te werken
- De uitvaartmanager moet het positief imago van zijn onderneming uitstralen
- De uitvaartmanager moet op een serene en empathisch wijze omgaan met de klanten

- De uitvaartmanager moet handelen conform de deontologische code, vooropgestelde etiquette en protocollen
- De uitvaartmanager moet georganiseerd en gestructureerd kunnen werken
- De uitvaartmanager moet lasten kunnen dragen
- De uitvaartmanager moet dienst en/of tijdschema's kunnen naleven
- De uitvaartmanager moet de dagelijkse leiding van het bedrijf voeren
- De uitoefening van dit beroep vergt esthetische bekwaamheid
- De uitoefening van dit beroep vereist zorgvuldigheid en nauwkeurigheid

Autonomie

Is zelfstandig in

- het controleren van eigen werk en van het werk van medewerkers
- het coördineren van de activiteiten en van de organisatie,
- het anticiperen op onverwachte omstandigheden
- het oplossen van problemen
- het superviseren van het materieel, de gebouwen en de infrastructuur
- het organiseren van stockbeheer
- het organiseren van de uitvaart samen met de familie, het begeleiden van de familie en/of nabestaanden
- het adviseren van de klant aangaande de producten en mogelijkheden van een uitvaart
- het opmaken, bewerken en regelen van het rouwdrukwerk en foto's
- het opvolgen van de financiële regelingen en opmaak van offertes
- het begeleiden van bezoekers en familie in het uitvaartcentrum
- het organiseren van alle post mortem administratieve verplichtingen
- het uitvoeren van de organisatie van de overledene voor de uitvaart
- het organiseren en uitvoeren van de uitvaartceremonie
- het superviseren van een opgraving
- het bepalen van promotie en communicaties aangaande de organisatie
- het opleiden, superviseren en evalueren van het personeel

Is gebonden aan

- Het opvolgen van, veiligheids-, gezondheids-, kwaliteits- en milieuvoorschriften en procedures
- de procedures van de organisatie
- de nationale en internationale wetgeving

Doet beroep op

- de bedrijfsleider of leidinggevende om zaken te bespreken voor de optimalisering van de bedrijfswerking indien hij in dienstverband werkt
- externen voor praktische zaken (afhalen van documenten, ...)
- de werknemers 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 materiaal en de accessoires klaar die nodig zijn voor de uitvaart
- Organiseert het stockbeheer
- Geeft de opdracht om de technische ruimtes en installaties, het rollend materieel en het materiaal schoon te maken
- Plant en organiseert preventief of curatief basisonderhoud van machines of uitrustingen
- Voert de organisatie uit voorafgaand aan de uitvaart
- Organiseert de administratieve post-mortemdocumenten en controleert de voorwaarden voor de uitvaart
- Behandelt en presenteert het lichaam (kist, aankleden, ...)
- Voert de uitvaartceremonie uit
- Ondersteunt de personeelsleden bij de uitvoering van technieken, protocollen, handelswijzen (ceremonie, dienst, ...)
- Adviseert de klant bij leven over de opmaak van zijn/haar uitvaart
- Int de betalingen voor de bestelde producten en diensten
- Superviseert een opgraving
- Promoot de uitvaartonderneming
- Coördineert het personeelsbeleid en leidt de dagelijkse werking binnen de onderneming

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden verplicht.

Bijkomende attesten

Voor het uitoefenen van bepaalde werkzaamheden en/of in bepaalde contexten kunnen bepaalde attesten en/of certificaten nodig of wenselijk zijn:

- Rijbewijs B zoals bepaald in KB van 23 maart 1998 betreffende het rijbewijs
- Uittreksel uit het Strafrechtregister model 1 zoals bepaald in Wetboek van strafvordering artikel 596
- Verplichte vaccinaties (beroepsziekten)

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

Aantal werknemers en werkgevers in België in de begrafenissector.

Jaartal	2008	2010	2013
werknemers	2648	2648	4893
werkgevers	520	520	511

Vacatures

De cijfergegevens ontvangen van VDAB bestaan uit een samengesteld cijfer die de begrafenisondernemer, -begeleider en –helper omvatten.

De begrafenisondernemer komt in het BKD overeen met de uitvaartmanager, de begeleider met de uitvaartassistent en de helper met de uitvaartmedewerker.

I. Aantal vacatures (in het ‘normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten’ en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de sector

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Deze tabel geeft een beeld van de vacatures (ontvangen en openstaand - periode jan-nov 2012) van de begrafenisondernemer-begeleider-helper

Ontvangen vacatures		Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-elper	Aalst-Oude naarde	Gent	St. Niklaas-Deendermonde	Limburg Wifst	Buizen Vlaanderen	TOTAAL
NEC zonder uitzendkrachten	begrafenisondernemer Begeleider Helper	16	3	1	2	1	3		1	2	3	1	3	1	37
uitzendkrachten	begrafenisondernemerr Begeleider Helper	2	1	2		9		1		1	1	2	7		26
TOTAAL		18	4	3	2	10	3	1	1	3	4	3	10	1	63

ii. Aantal openstaande vacatures (aantal, spreiding, evolutie)

Voor het beroep begrafenisondernemer-begeleider-helper

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie)

Jaartal	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
NEC zonder uitzendopdr.	4	1	3	1	0	3	11	5	2	6	11	5
Uitzendopdr.				3	0	1		4	6	6	9	2
TOTAAL	4	1	3	4	0	4	11	9	8	12	20	7

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding)

Deze tabel geeft een overzicht van de openstaande vacatures per regio van de maand december in 2012.

Regio	Antwerpen-Boom	Turnhout	Vilvoorde	Brugge	Oostende-leper	Aalst-Oude naarde	Gent	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL
NEC zonder uitzendopdr.	3	1		1	0	0		0	0	5

II. Evolutie van het aantal ontvangen vacatures (in tijd)

Jaartal	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
NEC zonder uitzendopdr.	14	13	13	11	11	15	29	29	32	29	55	37
Uitzendopdr.				8	3	30	22	65	93	27	38	26
TOTAAL	14	13	13	19	14	45	51	94	125	56	93	63

III . Spreiding van het aantal ontvangen vacatures per provincie en/of regio

Deze tabel geeft een overzicht van de openstaande vacatures per regio van de maand december in 2012

Regio	Antwerpen-Boom	Turnhout	Vilvoorde	Brugge	Oostende-leper	Aalst-Oude naarde	Gent	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL
NEC zonder uitzendopdr.	3	1		1	0	0		0	0	5

IV. aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St.Niklaas-Deinze	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	29	4	7	6	5	1	4	8	6	10	4	9	5	98

4. Samenhang

De basisactiviteiten van al deze beroepen zijn gemeenschappelijk. De verwantschap tussen deze beroepen zorgt ervoor dat, mits het verwerven van bijkomende competenties dat jobmobiliteit mogelijk is.

Uitvaartmanager
Uitvaartassistent
Uitvaartmedewerker