

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

Uitvaartmanager

[illegible]

1. Globaal

1.1 TITEL

Uitvaartmanager

1.2 DEFINITIE

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

1.3 EXTRA UITLEG

De begrafenisopdracht van de uitvaartmanager omvat volgende taken:

- Het adviseren, voorbereiden en plannen van de uitvaart
- Het coördineren, uitvoeren en opvolgen van begrafenisprotocollen, 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 zorgen voor promotie- en communicatie-activiteiten
- 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 organisaties 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 begrafenisondernemingen van een grote onderneming waar een CEO of bedrijfsleider aan de top van de organisatie staat
- In sommige bedrijven 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 registreren' (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 uitva addediensten' (Id 23685) zit vervat in 'Neemt deel aan het bepalen van promotie- en communicaties voor de begrafenisdiensten'.
- 'Personeel opleiden in de technieken, protocollen, handelwijzen' (Id 21738) zit vervat in 'Ondersteunt het personeel in de technieken, protocollen en handelwijzen'.
- '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 begrafenis uit met name een graf te delven (Id 20220)
- Voert de begrafenis uit wat betreft het onderhoud van de graftombe (Id 20218)
- Voert de begrafenis uit wat betreft het opgraven van het lichaam (Id 20219)

2. Activiteiten

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Basisactiviteiten

- Werkt in teamverband (co 01147)
 - Communiceert gepast met alle actoren (leidinggevende, collega's, klanten, ...)
 - Communiceert assertief met alle actoren
 - Wisselt informatie uit met collega's en leidinggevende(n)
 - Stuur medewerkers aan
 - Werkt efficiënt samen met collega's
 - Overlegt met de leidinggevende indien nodig
 - Past zich flexibel aan
 - Neemt zelfstandig beslissingen
 - Anticipeert op omstandigheden
- Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn (co 01148)
 - Werkt ergonomisch (hef- en tiltechnieken, ...)
 - 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
- Handelt volgens de professionele gedragscodes (co 01149)
 - Communiceert empathisch met alle betrokken actoren
 - Respekteert 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
- Neemt kennis van de opdracht (uurroosters, plaatsen, werkzaamheden, ...), maakt het materiaal en de accessoires klaar die nodig zijn voor de begrafenis (K260101 Id13535-c)
 - Plant en 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
- Organiseert het stockbeheer (K260101 Id17087-c)
 - Bestelt producten volgens de noodzaak 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
 - Evalueert de kwaliteit van de levering (tekorten, beschadigingen, gebreken, ... van producten, ...)
- Geeft de opdracht om de technische ruimtes en installaties, het rollend materieel en het materiaal schoon te maken (K260101 Id16300)
 - 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 preventief of curatief basisonderhoud van machines of uitrustingen (K260101 Id18027-c)
 - Plant en organiseert het basisonderhoud van machines en uitrustingen
 - Legt de werkvolgorde vast
 - Past de planning en wijzigingen aan
 - Voorziet materiaal voor de uitvoering van de opdrachten
 - Voert kleine onderhoudswerken uit indien noodzakelijk
 - 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
 - Bespreekt problemen met de leidinggevende

- Voert de organisatie uit voorafgaand aan de uitvaart (K260101 Id16729-c, K260201 Id4655-c)
 - 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
 - Vervoert de overledene
 - Begeleidt de bezoekers en de familie in het uitvaartcentrum
 - Kist de overledene
 - Voert logistieke taken uit indien noodzakelijk

- Organiseert de administratieve post-mortemdocumenten en controleert de voorwaarden voor de uitvaart (K260101 Id18167-c, K260201 Id16374-c/17285-c)
 - 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
 - Haalt de post-mortemdocumenten op
 - 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

- Behandelt en presenteert het lichaam (kist, aankleden, ...) (K260101 Id24118-c, K260201 Id24075-c)
 - Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (lijkverzorging, thanatopraxie , ...)
 - 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

- Voert de begrafenisceremonie uit (K260101 Id17690-c/24116-c/24120-c, K260201 Id15277-c/16323-c/20804-c)
 - Regisseert de uitvaartplechtigheid (inrichten van de rouwzaal, schikkingen van rouwartikels, coördinatie van godsdienstige of burgerlijke deelnemers, ...)
 - Geeft aanwijzingen aan de medewerkers
 - 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 begrafenisceremonie
- 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
- Voert de ceremonie binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten op een rustige en serene wijze

Specifieke activiteiten

- Ondersteunt het personeel in de technieken, protocollen, handelwijzen (ceremonie, dienst, ...) (K260101 Id21738-c)
 - Geeft uitleg over de uitvoering van de opdrachten
 - Geeft zelf het goede voorbeeld
 - Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
 - Stuurt bij indien nodig
 - Volgt de vaardigheden en ontwikkeling van de medewerkers op
- Adviseert de klant bij leven over de opmaak van zijn/haar uitvaart (K260201 Id13738-c)
 - 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
- Int de betalingen voor de bestelde producten en diensten (K260201 Id9199-c)
 - Bedient de kassa- en/of registratiesysteem
 - Vraagt een voorschot aan de klant
 - Vult formulieren in
 - Brengt de uitgevoerde diensten in rekening
- Superviseert een opgraving (K260201 Id25935-c)
 - Brengt documenten in orde betreffende de opgraving
 - Ziet toe op de uitvoering van de opgraving
 - Geeft aanwijzingen aangaande de opgraving
- Neemt deel aan het bepalen van promotie- en communicaties voor de begrafenisdiensten (K260201 Id23685-c)
 - Bepaalt mee de doelstellingen van de dienst of instelling
 - 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
- Coördineert de activiteiten van het team en leidt de dagelijkse werking binnen de onderneming (K260101 Id18000-c, K260201 Id19197-c)
 - Bepaalt de kwaliteitsdoelstellingen van de onderneming
 - Coördineert de werkactiviteiten
 - Stemt de planning af op de vaardigheden van de medewerkers
 - Stemt de planning af op de duur en volgorde van de opdrachten
 - Ziet toe op de uitvoering van de opdrachten
- Volgt het personeel op en evalueert het (K260201 Id19197-c)
 - Evalueert de medewerkers op afgesproken tijdstippen
 - Houdt het vormingsaanbod actueel
 - Stimuleert de deelname aan professionele events bij de medewerkers
 - Organiseert de werving en selectie van nieuwe medewerkers

2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van economie (handelspraktijken, kosten-baten analyse, ...)
- Basiskennis van ecologische producten
- Basiskennis van onderhoudstechnieken/-procedures voor preventief/curatief (basis)onderhoud
- 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
- Grondige kennis van materialen en producten met betrekking tot 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 een overlijdensbericht en een rouwbrief
- 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

- Het gepast kunnen communiceren met actoren (leidinggevende, collega's, klanten, ...)
- Het kunnen uitwisselen van informatie met collega's en leidinggevende
- Het efficiënt kunnen samenwerken met collega's
- Het kunnen aansturen van medewerkers
- Het kunnen overleggen met leidinggevende, indien nodig
- Het zelfstandig kunnen nemen van beslissingen
- Het kunnen toepassen van ergonomische technieken
- Het kunnen toepassen van economische principes
- Het kunnen toepassen van ecologische principes
- Het kunnen opstellen van procedures
- Het kunnen werken conform de opgestelde procedures
- Het kunnen toepassen van veiligheids- en milieuvoorschriften in specifieke situaties
- Het kunnen leren en toepassen van nieuwe technieken
- Het empathisch kunnen communiceren met alle betrokken actoren
- Het kunnen respecteren van de zakelijke en ceremoniële omgangsvormen
- Het kunnen verzorgen van persoonlijke hygiëne en verzorgd voorkomen
- Het kunnen aanpassen van de kledij conform de taakuitvoering
- Het kunnen plannen en treffen van de nodige voorbereidingen voor de uitvaart
- Het kunnen respecteren van de wensen van de familie en nabestaanden
- Het kunnen bestellen van producten conform de noodzaak van het bedrijf
- Het kunnen rekening houden met de capaciteit van de voorraadruimtes
- Het kunnen controleren van de binnengekomen bestellingen aan de hand van de bestelbon
- Het kunnen evalueren van de kwaliteit van de levering
- Het kunnen voorzien van richtlijnen voor hygiëne
- Het kunnen voorzien en toepassen van een onderhoudsplan en -richtlijnen
- Het kunnen plannen en organiseren van onderhoudswerken
- Het kunnen vastleggen van de werkvolgorde
- Het kunnen voorzien van materiaal voor de uitvoering van de opdrachten
- Het kunnen voorzien dat de hoeveelheid van product wordt afgestemd op de vervuiling van het oppervlak
- Het kunnen controleren of het gebruikte materiaal gereinigd wordt vooraleer het opgeborgen wordt
- Het kunnen voorzien van richtlijnen voor het sorteren van afval
- Het kunnen plannen en organiseren van het basisonderhoud en uitrustingen
- het kunnen nagaan van de werking en de staat van de machines en haar uitrusting
- Het kunnen toezicht houden op en zorg dragen voor de operationaliteit van het gebouw en de infrastructuur
- Het kunnen gebruiken van kantoorsoftware
- Het kunnen vastleggen van de uitvaart volgens de wensen van de overledene en/of nabestaanden
- Het kunnen verstrekken aan de klant van informatie betreffende mogelijkheden en kosten

- Het kunnen adviseren van de klant over de verschillende producten
- Het kunnen regelen van het rouwdrukwerk
- Het kunnen begeleiden van de bezoekers en de familie in het uitvaartcentrum
- Het samen met de familie of nabestaanden de organisatie en voorwaarden voor de uitvaartplechtigheid
- Het kunnen opmaken van een offerte
- Het kunnen opzoeken van informatie
- Het kunnen afspreken van het protocol
- Het kunnen verwijzen naar andere dienstverleners
- Het kunnen regelen en plannen van de administratieve verplichtingen die samenhangen met de uitvaart, binnen een vooraf bepaald tijdsbestek
- Het kunnen nagaan van de aanwezigheid van documenten en/of gegevens
- Het kunnen aanvragen van vergunningen
- Het kunnen in orde brengen van administratieve documenten voor de toelating tot begrafenis of crematie
- Het kunnen opvolgen en toepassen van de nationale en internationale wettelijke bepalingen
- Het kunnen handelen volgens veiligheidsvoorschriften
- Het kunnen nemen van alle maatregelen voor een goede bewaring van de overledene
- Het kunnen regisseren van de uitvaartplechtigheid
- Het kunnen geven van aanwijzingen aan de medewerkers
- Het kunnen toezicht houden op het verloop van de begrafenis
- Het kunnen houden aan de deontologische code, het gangbare protocol en de etiquette
- Het kunnen houden aan de wensen van de familie en de nabestaanden
- Het kunnen uitvoeren van de ceremonie binnen de voorziene tijd, rekening houdend met mogelijke knelpunten
- Het kunnen dragen van de doodskist en of urne
- Het kunnen op hun gemak stellen van de familie
- Het kunnen leiden en begeleiden van de nabestaanden, familie, rouwstoet op de dag van de uitvaart
- Het kunnen uitleg geven over de uitvoering van de opdrachten
- Het kunnen aangeven van aanwijzingen van de opgraving
- Het kunnen geven van het goede voorbeeld
- Het kunnen bespreken van de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
- Het kunnen toezien dat veiligheids- en milieuvoorschriften worden gerespecteerd
- Het kunnen opvolgen van de vaardigheden van de medewerkers
- Het kunnen evalueren van de medewerkers op afgesproken tijdstippen
- Het kunnen actueel houden van het vormingsaanbod
- Het kunnen stimuleren van de deelname aan professionele events bij de medewerkers
- Het kunnen stellen van vragen over de wens van de klant
- Het kunnen een voorstel doen tot wilsbeschikking
- Het kunnen geven van informatie over de mogelijkheden van zijn/haar uitvaart
- Het kunnen tonen van artikelen
- Het kunnen informatie geven over de mogelijkheden tot en het kunnen regelen van de financiën
- Het kunnen bedienen van de kassa- en/of registratiesysteem
- Het in rekening kunnen brengen van de uitgevoerde diensten
- Het kunnen vragen van een voorschot aan de klant
- Het kunnen invullen van formulieren
- Het kunnen in orde brengen van documenten betreffende de opgraving

- Het kunnen toezien op de uitvoering van de opgraving
- Het mee kunnen bepalen van de doelstellingen van het bedrijf
- Het mee kunnen bepalen van de verkoopdoelstellingen van het bedrijf
- Het kunnen uitwerken van promotiemateriaal
- Het kunnen maken of regelen van de decoratie
- Het kunnen benutten van de mogelijkheden van de ruimte of de etalage
- Het kunnen plaatsen van de brochures en reclame op een zichtbare plaats voor de klant
- Het kunnen evalueren van promotieactiviteiten
- Het kunnen bepalen van de kwaliteitsdoelstellingen van de onderneming
- Het kunnen afstemming van de planning op de vaardigheden van de medewerkers
- Het kunnen afstemmen van de planning op de duur en volgorde van de opdrachten
- Het kunnen toezien op de uitvoering van de opdrachten

Probleemoplossende vaardigheden

- Het flexibel kunnen aanpassen aan collega's
- Het kunnen anticiperen op onvoorziene omstandigheden
- Het kunnen aanpassen en wijzigen van planning
- Het kunnen bijsturen van het personeel indien nodig
- Het kunnen bespreken van problemen met de leidinggevende (hangt af van de setting)
- Het kunnen oplossen van problemen in eigen verantwoordelijkheidsgebied

Motorische vaardigheden

- Het kunnen afwerken van opdrachten met oog voor detail en de nodige zorgvuldigheid
- Het kunnen ontvangen van de binnengekomen bestellingen aan de hand van de bestelbon
- Het kunnen stockeren van de binnengekomen producten en materialen op hun vaste plaats
- Het kunnen afstemmen van de techniek en het materieel op de opdracht
- Het kunnen afstemmen van de hoeveelheid product op de vervuiling van het oppervlak
- Het kunnen sorteren van de afval volgens de richtlijnen
- Het kunnen uitvoeren van kleine onderhoudswerken
- Het kunnen nagaan van de werking en de staat van de machines en haar uitrusting
- Het kunnen opmaken van rouwdrukwerk
- Het kunnen bewerken en opmaken van foto's
- Het kunnen ophalen van post mortemdocumenten
- Het kunnen kisten van de overledene met het oog op nationaal en internationaal
- Het kunnen uitvoeren van logistieke taken
- Het kunnen samenstellen van een presentatie of de uitvaartmuziek
- Het kunnen verzorgen van de lijktroon en het kunnen opbaren van de overledene
- Het kunnen inrichten van de groetkamer
- Het kunnen vervoeren van de overledene
- Het kunnen dragen van de lijkstreek, 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 resultaatsgerichtheid vraagt
- De uitoefening van het beroep vereist een respectvolle houding tegenover de klanten, de collega's en de leidinggevende
- De begrafenissector kent reglementeringen, inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn en milieu
- De uitoefening van dit beroep kent een uitgebreide reglementering inzake postmortem-documenten 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 werknemers 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 blijven 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 tijdsschema'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

- Het efficiënt functioneren binnen de onderneming
- Het milieubewust, kwalitatief en veilig uitvoeren van het werk
- Het handelen volgens de professionele gedragscode
- Het identificeren van de opdracht
- Het klaarmaken van het materiaal en de accessoires die nodig zijn voor de begrafenis
- Het organiseren van het stockbeheer
- Het geven van de opdracht voor de schoonmaak van de technische ruimtes en installaties, het rollend materieel en het materiaal
- Het plannen en organiseren van preventief en curatief basisonderhoud van machines en uitrustingen
- Het organiseren van alle aspecten voorafgaand aan de uitvaart
- Het organiseren van de administratieve post-mortem documenten

- Het controleren van de voorwaarden om de uitvaart te kunnen uitvoeren
- Het behandelen en presenteren van het lichaam
- Het uitvoeren van de begrafenisceremonie
- Het begeleiden van de familie
- Het leiden van het personeel wat betreft de technieken, protocollen, handelwijzen
- Het adviseren van de klant bij leven over de opmaak van zijn/haar uitvaart
- Het innen van de betalingen
- Het superviseren van een opgraving
- Het bepalen van promoties en communicaties voor de begrafenisdiensten
- Het coördineren van de activiteiten van het team en het leiden van de organisatie

2.3 ATTESTEN

Wettelijke attesten

Geen wettelijke attesten

Vereiste attesten

- Bij voorkeur rijbewijs B
- Medische keuring voor ceremonieel vervoer
- Verplichte vaccinaties (beroepsziekten)
- Bewijs van goed gedrag en zeden

Instapvoorwaarden

Geen vereisten.

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	530	530	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-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg West	Buiten 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-Oudenaarde	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-Oudenaarde	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

5. Updates

Duurzaam	Relatief duurzaam	Beperkt duurzaam
☒	☐	☐

Het beroepskwalificatiedossier is duurzaam. Zo worden er, de komende jaren, op het niveau van competenties weinig wijzigingen verwacht.