

INFOGIDS

PRAKTIJKSTAGE



STICHTING NAVU

Inhoudsopgave

<i>Aanmelden praktijkstage</i>	3
<i>Verkort traject</i>	3
<i>De stageperiode</i>	3
I Kennismaking	3
II Oriëntatie	4
III Evaluatie	6
IV Beoordeling	7
<i>Bijlage 1: Erkende leerbedrijven</i>	8
<i>Bijlage 2: Competenties en eindtermen</i>	9



Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

0413-344113

Bruistensingel 400 | 5232 AG | Den Bosch | KvK 63003791

www.navu.nl | info@navu.nl

De praktijkstage

Het praktische deel van het vakexamen bestaat uit een uitgebreide stage. De stage kan gelopen worden bij een erkend leerbedrijf en de stageperiode rond je af met een stageverslag dat voldoet aan de vereisten. Dit wordt getoetst door het examenbureau.

Aanmelden praktijkstage

Wil je je aanmelden voor een beoordeling van praktijkstage? Dat kan als volgt:

- Je meldt je aan via [het formulier](#)
- Je ontvangt de bevestiging van de aanmelding en de factuur
- Je betaalt de factuur
- Je gaat aan de slag met uw eindverslag
- Je verstuurt je eindverslag naar het examenbureau
- Je ontvangt een beoordeling van je eindverslag, in principe binnen maximaal 4 weken!

Verkort traject

Ben je in dienst gekomen bij een uitvaartorganisatie in 2018 of eerder (en heb je dus minimaal 3 jaar werkervaring?) Dan kun je gebruik maken van het verkorte stageverslag.

Examengeld

Het examengeld voor de beoordeling van de praktijkstage bedraagt €322,50.

De stageperiode

De gevraagde verslaggeving zoals genoemd per periode is een verplicht onderdeel van het totale dossier. Zie ook de "toelichting op de te beoordelen competenties". De verwijzing naar mogelijk relevante competenties, of onderdelen daarvan, wordt per aandachtsgebied aangegeven. Er wordt uiteraard in gevarieerde situaties en omstandigheden een beroep gedaan op soms meerdere competenties, het verband zien en aangeven is een taak van de stage/praktijkbegeleider.

Voor kandidaten die in 2017 een aanstelling hebben gekregen bij een uitvaartorganisatie volstaat een beknopt verslag (zie periode 5 onder II). In dit verslag dienen zo goed mogelijk de verschillende competenties omschreven te worden per uitvaart, alsmede een uitgebreide zelfreflectie bij iedere uitvaart. Daarnaast is het theorie-examen verplicht om het diploma te verwerven.

I Kennismaking

Competenties: 1, 3 en 11 (zie bijlage 2)

Inhoud

Kennismaken met het bedrijf, collegae, het bezoeken van de eventuele locaties.

- Wat doet het stage bedrijf?
- Welke disciplines heeft het in huis?
- Welke leveranciers?
- Opbaarlocaties (in eigen beheer/derden)?



Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

0413-344113

Bruistensingel 400 | 5232 AG | Den Bosch | KvK 63003791

www.navu.nl | info@navu.nl

Tijdsinschatting

2 weken

Opdracht

Maak een verslag van je bevindingen met o.a. antwoord op de hieronder gestelde vragen:

- Wat heb je gedaan?
- Met wie ben je mee geweest en wie heb je gesproken?
- Wie heeft je begeleid?
- Wat is je opgevallen?
- Wat is je tegengevallen?
- Heb je tips n.a.v. jouw ervaringen?

Hanteer het volgende format voor het verslag: 1 A4 met minimaal 350 – maximaal 400 woorden, lettertype Arial, grootte max 11.

II Oriëntatie

De praktijk 1

Competenties: 1, 4, 6, 7, 9 en 11 (zie bijlage 2)

Inhoud

Werkzaamheden uitvoeren samen met de stagebegeleider, gerelateerde werkzaamheden in opdracht van de stagebegeleider uitvoeren, kennismaken met: kerken, crematoria, gemeenten, uitvaartcentra derden.

Tijdsinschatting

2 weken

Opdracht

Verslag met je bevindingen met o.a. antwoord op de eerder gestelde vragen. Hanteer het volgende format voor het verslag: 1 A4 met minimaal 350 – maximaal 400 woorden, lettertype Arial, grootte max 11.

De praktijk 2

Competenties: 1, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17 en 18 (zie bijlage 2)

Inhoud

- Onder begeleiding aannemen van de telefoon.
- Onder begeleiding ontvangen van bezoekers.
- Het verzorgen van aangifte van overlijden.
- Eventueel muziek e.d. afgeven bij crematorium of uitvaartcentrum.
- Mee lopen met het post mortaal team.



Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

0413-344113

Bruistensingel 400 | 5232 AG | Den Bosch | KvK 63003791

www.navu.nl | info@navu.nl

Tijdsinschatting

2 weken

Opdracht

Verslag met je bevindingen met o.a. antwoord op de eerder gestelde vragen. Extra vraag: wat doet het post mortaal team?

Hanteer het volgende format voor het verslag: 1 A4 met minimaal 350 – maximaal 400 woorden, lettertype Arial, grootte max 11.

De praktijk 3

Competenties: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 22 en 23 (zie bijlage 2)

Inhoud

- Meegaan met stagebegeleider met het bespreken van een uitvaart.
- Samen met begeleider de uitvaart op kantoor uitwerken, verwerken e.d.
- Drukwerk bezorgen bij familie, wegbrengen naar 'post'.
- Instructies krijgen van begeleider inzake de kostenopgaaf.
- Assisteren bij het verzorgen van de overledene. - Mee gaan met het uitvoeren van de uitvaart.

Tijdsinschatting

3 weken

Opdracht

Verslag met je bevindingen met o.a. antwoord op de eerder gestelde vragen.

Extra vragen: wat vragen de nabestaanden m.b.t. de opbaring en kan het post mortaal team aan de wens voldoen? Wat kan ik toezeggen/adviseren?

Hanteer het volgende format voor het verslag: 1 A4 met minimaal 350 – maximaal 400 woorden, lettertype Arial, grootte max 11.

De praktijk 4

Competenties: Zie genoemde competenties zoals bij praktijk 3 plus: 10, 16, 20, 21, 23 en 24. In feite komen hier, en voor de volgende praktijkperiode, alle competenties bijeen (zie bijlage 2).

Inhoud

- Zelfstandig een uitvaart bespreken onder begeleiding van de stagebegeleider; verwerken en uitwerken van de besproken onderdelen.
- Op kantoor, samen met begeleider, kostenopgaaf maken en daarna doorspreken met nabestaanden.
- Drukwerk bezorgen bij familie, wegbrengen naar 'post'.
- Instructies krijgen van begeleider inzake de kostenopgaaf.



Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

0413-344113

Bruistensingel 400 | 5232 AG | Den Bosch | KvK 63003791

www.navu.nl | info@navu.nl

- Lid van het post mortaal team helpen bij de opbaring – onder begeleiding van de geregelde uitvaarten uitvoeren.

Tijdsinschatting

Afhankelijk van het aantal uitvaarten en gebleken capaciteiten.

Uitgangspunt: 10 uitvaarten

Opdracht

- Verslag met je bevindingen met o.a. antwoord op de eerder gestelde vragen.
Hanteer het volgende format voor het verslag: 1 A4 met minimaal 350 – maximaal 400 woorden, lettertype Arial, grootte max 11.
- Verslaglegging per uitvaart.
Hanteer het volgende format voor het verslag: 1/3 A4 met minimaal 100 – maximaal 130 woorden, lettertype Arial, grootte max 11.

De praktijk 5

Competenties: alle (zie bijlage 2)

Inhoud

Volledig zelfstandig 3 uitvaarten hebben geregeld en uitgevoerd.

Tijdsinschatting

3 uitvaarten volledig zelfstandig met verslaglegging per uitvaart.

Opdracht

Verslaglegging per uitvaart.

Hanteer het volgende format voor het verslag: half A4 met minimaal 175 – maximaal 200 woorden, lettertype Arial, grootte max 11.

III Evaluatie

Aan het eind van iedere week heb je een evaluatiegesprek met de begeleider. Hierin bespreek je je ervaringen en bevindingen van de week.

Opdracht voor begeleider

Aan het eind van de stageperiode maakt de begeleider een samenvattend verslag van zijn ervaringen met de kandidaat.

Hij/zij hanteert het volgende format: 1 A4 met minimaal 350 – maximaal 400 woorden, lettertype Arial, grootte max 11.



Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

0413-344113

Bruistensingel 400 | 5232 AG | Den Bosch | KvK 63003791

www.navu.nl | info@navu.nl

IV Beoordeling

Aan het einde van de stageperiode volgt de eindevaluatie en de beoordeling. Alle modules worden besproken en er wordt een beoordeling aan gegeven.

Hiervoor mag het binnen het bedrijf gehanteerde beoordelingsgesprek worden benut mits onderstaande onderdelen aan de orde komen (vgl. ook onderdelen van dossier).

Modules:

- Laatste verzorging
- Aanname overlijdensmelding
- Afspraken maken met de opdrachtgever
- Het bespreken van de uitvaart
- Het rouwdrukwerk
- De administratie
- Het doornemen van de uitvaart met de nabestaanden
- Het verzorgen van rouwbezoek
- De uitvoering van de uitvaart
- De nazorg



Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

0413-344113

Bruistensingel 400 | 5232 AG | Den Bosch | KvK 63003791

www.navu.nl | info@navu.nl

Bijlage 1: Erkende leerbedrijven

Een overzicht van alle erkende leerbedrijven vind je hier!



Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

0413-344113

Bruistensingel 400 | 5232 AG | Den Bosch | KvK 63003791

www.navu.nl | info@navu.nl

Toelichting op te beoordelen competenties tijdens de stageperiode van de kandidaat uitvaartverzorgers

Deze toelichting dient ter ondersteuning van de ondernemer (of aangewezen stage-/praktijkbegeleider) tijdens de stageperiode van de kandidaat uitvaartverzorgers volgens het NaVU. Uiteraard vormt het ook voor de kandidaat een waardevol document.

Het zijn 24 competenties, die al eerder zijn getoond op de website van het NaVU, maar nu verder uitgewerkt en vertaald naar concrete kennis en verlangde maar ook waarneembare gedragsfactoren. Het gaat over gewenste eigenschappen. Een eigenschap kent drie elementen, kennis, vaardigheid en motivatie/attitude. Elk element is van grote waarde binnen de totale taakstelling van de uitvaartverzorgers.

Dit document kent zoals gezegd kennis-, en gedragsfactoren (inclusief motivatie/attitude). De meeste kennis- en een aantal gedrag gerelateerde uitgangspunten (waarbij kennis vereist is, zoals bijvoorbeeld communicatie en leiderschap) zijn eerder schriftelijk geëxamineerd. Nu worden uiteraard alle competenties meegenomen als factoren die van belang zijn voor de stage- of leerwerkperiode, **waarbij de nadruk vooral zal liggen op de gedragsfactoren**. Echter dit kan per persoon en bedrijfssituatie verschillen. In deze periode wordt een zgn. stageverslag (bestaande uit een aantal documenten (zie model stageverslag, opbouw stagedossier) bijgehouden waaruit straks de geschiktheid blijkt en waarvoor zowel kandidaat als ondernemer verantwoordelijk zijn. Naast dit stageverslag gelden ook een positieve beoordelingsperiode, een aantal, tenslotte ook zelfstandig uitgevoerde uitvaarten zonder klacht, alsmede een arbeidsovereenkomst bij een SKU-onderneming als verdere eisen opgenomen te kunnen worden in het register.

Als algemene context van alle competenties geldt: "besef en kennis van rouw en verlies"; het vormt het uitgangspunt, de basis voor gedrag en alle kennis en vaardigheid van de uitvaartverzorgers.

Kennisfactoren

1. Wet op de lijkbezorging

Algemeen

De uitvaartverzorgers heeft kennis van de wet op de lijkbezorging, begrijpt deze, overziet de consequenties en adviseert op basis hiervan over (on)mogelijkheden. Er is uit gegaan van "uitvaartwezen compact" 2013-2014.

De kandidaat heeft parate kennis van:

- Aangifte van overlijden.

- Termijn van begraven/cremeren.
- Soorten graven.
- Opgraven van stoffelijke resten.
- Wijze van begraven.
- Begraven op eigen grond.
- Crematie.
- Algemene bepalingen.
- Bewaring van as.
- Verstrooiing van as.
- Bijzonder wijze van lijkbezorging.
- Balseming.
- Niet natuurlijk overlijden.

De kandidaat is in staat kennis op te zoeken van:

- Overlijden rondom vroeggeboorte/baby.
- Opbaring.
- Eigendom grafmonumenten.
- Overlijden aan boord van schip.
- Repatriëring.

2. Kennis over opdrachtgeverschap

Wat houdt het in; welke valkuilen zijn er (minderjarigheid en afstandsverklaring e.d.), het realiseren van de consequenties.

Algemeen

De uitvaartverzorger is bekend met de consequenties van het opdrachtgeverschap; is in staat deze te overzien en kan deze toelichten.

De kandidaat heeft kennis van:

- De rechten en plichten van de opdrachtgever en opdrachtnemer.
- De wet op de lijkbezorging (zie ook onder 1).

De kandidaat is in staat:

- Benodigde informatie in te winnen vanuit het Burgerlijk Wetboek, Kamer van Koophandel; notaris of andere overheidsinstanties.

De kandidaat kent:

- De inhoud van het aannameformulier (SKU-beoordeeld) en weet deze toe te passen en te verklaren/toe te lichten.



Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

0413-344113

Bruistensingel 400 | 5232 AG | Den Bosch | KvK 63003791

www.navu.nl | info@navu.nl

3. Besef van de (on)mogelijkheden van je bedrijf; maar ken ook je eigen grenzen

Algemeen

De uitvaartleider is bekend met de mogelijkheden en onmogelijkheden binnen het eigen bedrijf maar heeft tevens besef van zijn/haar eigen grenzen. Is daartoe bereid tot zelfreflectie.

De kandidaat heeft kennis/is zich bewust van:

- Het eigen bedrijf in relatie met de wensen van de klant.
- Zijn eigen grenzen; in organisatorische zowel emotionele zin.
- Groepsprocessen en acteert als zodanig. Hij/zij is derhalve op de hoogte van het belang van het stellen van vragen en geven van feedback aan collega's en toont zich daarmee geen solitair acteur.

4. Nabestaandenzorg – basale informatie binnen context van de taak – 1^e lijns kennis erfrecht, Koninklijke onderscheidingen; grafrechten; bankzaken (e.o.) etc.

Algemeen

De uitvaartverzorger heeft algemene rechts- en wetskennis waardoor hij in staat is een eerste advies uit te brengen aan nabestaanden op hieronder genoemde gebieden. De uitvaartverzorger weet op tijd door te verwijzen naar de juiste instantie voor specifiek advies.

De kandidaat heeft kennis van:

- Erfrecht en nalatenschap; executeur, testament, erfenis, erfgenamen, codicil.
- Fiscaal recht (BTW, aftrekbaarheid).
- Bankzaken; tenaamstelling, blokkering, akte van erfrecht.
- Reglementen begraafplaats, grafrechten en crematoria.
- Procedure koninklijke onderscheidingen.

5. Verzekeringen

Algemeen

De uitvaartverzorger is op de hoogte van de diverse uitvaartverzekeringen en is bereid en in staat om door te verwijzen naar deskundigen.

De kandidaat is in staat:

- De verschillen tussen natura- en kapitaalverzekeringen uit te leggen.
- Informatie te verstrekken aan de opdrachtgever m.b.t. het uit te betalen bedrag en betalingstermijn.
- Uitleg te geven over de rechthebbende, mogelijkheden uitkering rechtstreeks aan uitvaartondernemer, akte van sessie.
- De gemaakte afspraken te verwerken in de offerte en het aanneemformulier.
- Een helder en duidelijk advies uit te brengen.



Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

0413-344113

Bruistensingel 400 | 5232 AG | Den Bosch | KvK 63003791

www.navu.nl | info@navu.nl

6. Identificatieprotocol m.b.t. begraven, cremeren

Algemeen

De uitvaartverzorger beheerst de procedures met betrekking tot het vaststellen van overlijden. Hij/zij is op de hoogte van de daarbij van toepassing zijnde formaliteiten.

De kandidaat heeft kennis van de procedures rondom het vaststellen van overlijden:

- De verklaring van arts en controleert deze (A-B).
- Het verschil tussen natuurlijke en onnatuurlijke dood.
- > en < dan 24 weken overlijden.
- Euthanasie.
- Identificatieprocessen gedurende het gehele proces (ook in kist of omhulsel).

Is op de hoogte/heeft kennis van de relevante formaliteiten:

- Doen van de aangifte.
- Aangifte van overlijden.
- Verlof tot begraven of cremeren.
- Bespoediging of uitstel.
- Ter beschikking stellen van de wetenschap
- Inbound en outbound

7. Basale kennis van riten

Algemeen

De uitvaartverzorger heeft basiskennis van rituelen, tradities en gebruiken uit diverse geloven en overtuigingen ná overlijden t/m de dag van de uitvaart.

De kandidaat heeft parate kennis van:

- Rituelen RK kerk.
- Rituelen Protestantse kerken.
- Rituelen Islam.
- Rituelen Joodse kerk.

De kandidaat heeft achtergrondkennis van:

- Uitgangspunten van Christelijk geloof.
- Uitgangspunten van Islamitisch geloof.
- Uitgangspunten Joods geloof.
- Uitgangspunten en rituelen Boeddhisme.
- Uitgangspunten en rituelen Hindoeïsme.

8. Materialenkennis; houtsoorten, steensoorten, etc.



Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

0413-344113

Bruistensingel 400 | 5232 AG | Den Bosch | KvK 63003791

www.navu.nl | info@navu.nl

Algemeen

De uitvaartverzorger heeft kennis van en kan adviseren, een vertaalslag naar de opdrachtgever maken, over de toepasbare materialen, modellen en mogelijkheden.

De kandidaat heeft kennis van:

- Toegestane materialen (soorten omhulsel) in relatie met begraven of cremieren.
- Duurzame materialen en is in staat dienaangaande te adviseren.
- Maatvoering, modellen en kleurkeuze en is in staat dienaangaande te adviseren.
- Daaraan gekoppelde kosten en weet waar informatie beschikbaar is.
- Mogelijke leveranciers en maakt gebruik van netwerken voor informatie.

9. Opbaarmogelijkheden; achtergronden van fysieke en biologische processen; herstel mogelijkheden

Algemeen

De uitvaartverzorger kent de voorwaarden voor het in stand houden, conserveren en hertstellen van een overledene.

De kandidaat heeft kennis van instandhouden:

- Basistheorie van verloop ontbinding.
- Advies m.b.t. instandhouding (koeling, kist omhulsel).
- Het betrekken van verschillende omgevingsfactoren bij het advies.
- Uiterlijke en/of cosmetische verzorging; heeft vaardigheid basale verzorging of verwijst door.
- Basisinformatie m.b.t. thanatopractie, uitvoering en wetgeving.
- Het begeleidingsproces tijdens de opbaring.

De kandidaat heeft kennis van conserveren:

- Regelgeving en uitvoering van balseming.

De kandidaat heeft kennis van herstellen:

- Het aangeven van mogelijk- en onmogelijkheden aan de nabestaanden m.b.t. herstellen.

10. Kostenbegrotingen kunnen lezen en maken; basis financiële kennis in relatie met opbouw en verantwoording van de kosten

Algemeen

Een uitvaartverzorger kan de voorlopige begroting van de uitvaart opstellen en deze actualiseren en daarop gebaseerd een eindfactuur opmaken. E.e.a. moet aansluiten bij de administratie van de onderneming.



Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

0413-344113

Bruistensingel 400 | 5232 AG | Den Bosch | KvK 63003791

www.navu.nl | info@navu.nl

De kandidaat kan:

- Een begroting lezen en begrijpen.
- Een begroting opstellen en een onderbouwing geven van de kosten.
- Een begroting aanpassen volgens voorwaarden keurmerk.
- Een factuur opmaken.
- Verantwoording afgeven van de gemaakte kosten (onderbouwing).

De kandidaat heeft kennis van:

- Een aantal begrippen: verschotten; BTW; eigen diensten/diensten van derden en PM kosten.

11. Kennis van het logistieke proces/organisatorische aspecten, ook weer binnen de context van de taak. Consequenties van je keuzes kunnen overzien**Algemeen**

De uitvaartverzorger is in staat het gehele proces te overzien en te bewaken en toont daarbij organisatorisch vermogen, zorgt voor structuur.

De kandidaat is in staat:

- Het gehele proces, systematisch, zorgvuldig en planmatig vorm te geven (te organiseren) en de voortgang te bewaken.
- Meer concreet: de grote lijnen uit te zetten en de juiste personen en instanties in te zetten.
- De opdrachtgever en opdrachtnemer (uitbestede activiteiten) helder te informeren over bedoelingen en achtergronden.

De kandidaat is zich bewust van:

Van zijn (zakelijke) omgeving en weet mogelijkheden en weet mogelijkheden en onmogelijkheden te onderscheiden.

12. Schriftelijke Nederlandse taalvaardigheid; foutloze spelling; grammatica en stijl op MBO4 niveau**Algemeen**

De uitvaartverzorger beheerst schriftelijke communicatie en kan zich derhalve op papier in correct Nederlands (qua stijl en grammaticaal) uitdrukken en is in staat overzichtelijk weer te geven wat besproken is.

De kandidaat heeft:

- Basale kennis/beheersing van toegepaste taalvaardigheden zoals gedichten en citaten.
- In praktische zin kennis van dialecten en streekgebonden gevoeligheden en gewoonten.
- Hij/zij is op de hoogte van aanspreektitels.

Gedraggerelateerde factoren

Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

0413-344113

Bruistensingel 400 | 5232 AG | Den Bosch | KvK 63003791

www.navu.nl | info@navu.nl

13. Mondelinge communicatie/gesprekstechnieken

Algemeen

Een uitvaartbegeleider die competent is in communiceren kan zich mondeling in correct Nederlands uitdrukken. In de communicatie met anderen toont hij tact, correctheid en begrip en onderkent hij op een betrokken en inlevende wijze de gevoelens en behoeften van anderen. Kan met inzet van de juiste gesprekstechnieken en de beschikbare informatie een passend advies aanbieden.

Voor beschrijving competenties, zie competentie 14.

14. Kunnen observeren; kunnen loslaten van eigen principes. Objectiviteit versus vooringenomenheid

Algemeen

Een uitvaartleider is in staat afstand te nemen van emoties en een juiste mening, beoordeling te creëren over situaties en personen. Hij/zij laat daarbij de eigen principes zo weinig mogelijk prevaleren, hij/zij toont zich daarbij objectief en vermijdt derhalve vooringenomenheid.

Voor competenties 13 en 14 geldt:

De kandidaat heeft kennis van:

- LSD, luisteren, samenvatten en doorvragen.
- Communicatievaardigheden als parkeren, stel dat-vragen, trechteren, functionele stilte.
- Een heldere en logische communicatiestructuur.
- Doelgroepgericht taalgebruik.
- Van gespreksafronding; samenvatting en analyse.
- Van presentatietechnieken.

Genoemde kennisfactoren worden ook geacht te kunnen worden toegepast.

De kandidaat heeft daarnaast besef van:

- Invloed van eigen non-verbale gedrag/communicatie.
- Invloed van rustig, correct en duidelijk taalgebruik.
- Het zorgdragen voor een goed communicatieklimaat door juiste door de klant positief gedragen afstemming.

15. Representativiteit; passende presentatie in de context van de omgeving in zowel ruime (regio, lokaal) als engere zin (gezin, familie)

Algemeen

Een uitvaartbegeleider is klantgericht, vriendelijk, attent en wellevend en gericht op de ander. Hij/zij heeft een open houding, zodat men geïnformeerd raakt om vervolgens informatie te kunnen verstrekken, zodat hij/zij overtuigend optreedt. Hij/zij is ook doortastend in de omgang met mensen met grensoverschrijdend gedrag.



Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

0413-344113

Bruistensingel 400 | 5232 AG | Den Bosch | KvK 63003791

www.navu.nl | info@navu.nl

De kandidaat heeft kennis van:

- De etiquette van omgang; omgangsnormen. En meer specifiek:
 - o Hoe de wensen en gewoonten binnen een familie in te passen in de eigen bedrijfscultuur.
 - o Zijn/haar ceremoniële rol, die zijn /haar functie vraagt.

16. Sturing en leidinggeven; leidinggeven zonder machtsprincipes, vertrouwen winnen van medewerkers zowel als opdrachtgever; besluitvaardig; situatie bepalend voor je gedrag

Algemeen

Een uitvaartverzorgers kan, op een resultaat- en doelgerichte wijze, richting en sturing geven aan de medewerkers. Taken verdelen, instructies geven, afspraken maken, voortgang bewaken en corrigeren. Anderen aansturen om plannen te realiseren en doelen te bereiken. Hij/zij stimuleert een productieve en plezierige werkomgeving. Hij/zij is besluitvaardig in de situatie waarin hij zich bevindt.

Binnen de opleidingseisen voor het examen is aangegeven dat de principes van Covey, "De 7 eigenschappen van goed (zelf)leiderschap" als uitgangspunt dienen naast situationeel leidinggeven. Hieronder een toelichting op deze theorieën die mogelijk een handvat zijn voor de begeleiding.

De kandidaat kent overwinningen op jezelf:

- Wees proactief.
- "Begin met het einde voor ogen", zorg voor een doel.
- Concretisering van je voornemens, timemanagement.

De kandidaat kent overwinningen op je omgeving:

- Denk in termen van win/win situaties.
- Eerst begrijpen, daarna begrepen te worden.
- Werk synergetisch, teamvorming.
- "Houd de zaag scherp" blijf volharden in de bovengenoemde voornemens/nieuwe eigenschappen.

De kandidaat kent de principes van situationeel leiderschap:

Onderscheid van 4 stijlen:

1. Sturen
2. Overtuigen
3. Raadplegen
4. Delegeren

De kandidaat weet deze stijlen afhankelijk van de (beschreven) situatie te benoemen en toe te passen.



Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

0413-344113

Bruistensingel 400 | 5232 AG | Den Bosch | KvK 63003791

www.navu.nl | info@navu.nl

17. Hoffelijkheid; gastvrijheid; wellevend en doortastend, maar ook omgang met mensen met grensoverschrijdend gedrag (van lastig tot beledigend).

Voor beschrijving zie 18.

18. Inlevingsvermogen; maar steeds in de juiste context, er zijn uiteraard grenzen.

Voor competenties 17 en 18 geldt:

Algemeen

De uitvaartverzorger stelt zich open en dienstbaar op ten opzichte van de klanten en derden. Hij/zij beweegt mee met de klant, collega of leverancier met in achtneming van grenzen van zelfrespect. Hij/zij kan omgaan met weerstand en laat zich niet verleiden mee te gaan in een negatieve spiraal.

De kandidaat is in staat:

- Zich dienstbaar op te stellen, maar blijft wel de regisseur.
- Te relativeren en een ontspannen sfeer te scheppen.
- Aan te voelen wat de klant wil, maar houdt de balans van verwachtingen en beschikbare mogelijkheden in acht.
- Een haalbare planning te creëren met duidelijke afspraken en deadlines.
- Zijn afspraken na te komen om onduidelijkheden te voorkomen.
- Om onzichtbaar aanwezig te zijn.
- Om te gaan met verschillen tussen mensen en aan te sluiten bij het niveau van de klant/nabestaanden.
- Actief te luisteren en non-verbale signalen op te merken.
- Feiten van meningen en gevoelens te onderscheiden.
- Om tot de kern van het probleem door te dringen.
- Snel te schakelen als niet aan de verwachtingen kan worden voldaan en toont daartoe oprecht begrip.
- Om alternatieve oplossingen aan te dragen en aldus probleem- oplossend vermogen te tonen en negatief gedrag te compenseren.

19. Ethisch bewust, Integer handelend; eerlijk en transparant zonder verschuilen achter collega's.

Algemeen

De uitvaartverzorger heeft als uitgangspunt te redeneren vanuit de wensen van de klant.

De kandidaat:

- Neemt een proactieve houding aan met heldere informatie over kosten en (on)mogelijkheden en brengt alternatieve oplossingen ter sprake.
- Onderkent ook de zakelijke belangen van de eigen onderneming maar kent daarbij ook eigen (en gestelde) grenzen en laat zich nooit leiden door emoties.



Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

0413-344113

Bruistensingel 400 | 5232 AG | Den Bosch | KvK 63003791

www.navu.nl | info@navu.nl

- Onderkent geldende wetgeving en het “betamelijke”, aldus eigen verantwoording nemend en zich niet verschuilend achter collega’s.

20. Ondernemend; zoekend naar mogelijkheden, opperen van alternatieven

Algemeen

De uitvaartverzorgers is in staat aan de wensen van de klant te voldoen; mogelijke alternatieven aan te bieden en weet de grenzen te bewaken van de praktische haalbaarheid alsmede de financiële kaders aan te geven. Een en ander heeft relatie met ondernemerschap, ook als medewerker. Verantwoordelijk voor de continuïteit van onderneming en eigen functioneren. Maar ook ondernemend in de zin van verantwoord initiatief nemend. Dit alles, zoals gesteld, binnen financiële mogelijkheden.

De kandidaat heeft besef van:

- Ondernemend handelen en actiebereidheid.
- Proactief handelen.
- Welke zaken hij wel en niet kan beïnvloeden binnen zijn proactief en ondernemend gedrag.

21. Commercialiteit / zakelijkheid

Algemeen

Meewegen in je dienstverlening, maar wel binnen de kaders van de wensen van de opdrachtgever (“soft sales”), oppassen met te veel pro-activiteit (zie ethisch bewustzijn) vergelijk integriteit; 19). Nooit misbruik van vertrouwen (vergelijk kennis van grenzen van jezelf en je bedrijf)!

De kandidaat heeft kennis van:

- Bewuste en onbewuste beïnvloeding van de familie en begrijpt daardoor het verschil tussen advies en verkoop.
- De omzetting van de wensen van de familie naar financiële haalbaarheid (vergelijk ook inzicht in kosten, begroting e.d.).
- Het vinden van de balans tussen de doelen van het bedrijf en die van de opdrachtgever met in achtneming van zijn /haar integriteit.

22. Gevoel/oog voor detail

Algemeen

De uitvaartverzorgers heeft oog voor details.

De kandidaat heeft:

- Het besef dat details het verschil kunnen maken; enerzijds waarnemen wat zich aandient binnen het contact met de klant maar ook in staat om eigen details in te brengen.
- De wil om te werken aan het overtreffen van de verwachtingen van de klant.



Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

0413-344113

Bruistensingel 400 | 5232 AG | Den Bosch | KvK 63003791

www.navu.nl | info@navu.nl

De kandidaat beheerst:

- Het totale proces, doet voldoende checks/controles en toont zich daarbij stressbestendig.

De kandidaat is in staat:

- Snel te schakelen en te improviseren.

23. Flexibiliteit**Algemeen**

De uitvaartverzorger dient in staat en bereid te zijn het onvoorspelbare van je vak te integreren in je leven. Toont daarmee zijn of haar professionaliteit. Maar is ook bereid tot flexibiliteit gaande het proces met rekenschap van mogelijkheden en onmogelijkheden.

De kandidaat kent:

- De eigen grenzen van zijn of haar mogelijkheden van flexibiliteit en geeft deze duidelijk aan.

De kandidaat komt:

- Afspraken en beloftes steeds na, ook op “onmogelijke” tijden.

De kandidaat heeft:

- Relativeringsvermogen in elke situatie/omstandigheid en is in staat een ontspannen sfeer te creëren.

De kandidaat kan:

- Het eigen gedrag analyseren en bijsturen.

24. Conflicthantering en de daar aan gekoppelde communicatievaardigheden**Algemeen**

De uitvaartverzorger is in staat conflictsituaties bij de opdrachtgever/klant of anderszins te herkennen en ondersteuning te bieden bij het vinden van oplossingen.

De kandidaat heeft kennis van:

- Zijn/haar eigen rol en emotionaliteit (zelfkennis).
- De effecten van verschillende gedragsrollen (leider, volger etc. en de mogelijke gevolgen op de familie).
- Cultuurverschillen en weet daar mee om te gaan.
- Gespreksvaardigheden gerelateerd aan conflictsituaties (vgl. mediation).



Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

0413-344113

Bruistensingel 400 | 5232 AG | Den Bosch | KvK 63003791

www.navu.nl | info@navu.nl

De kandidaat kent het belang van:

Empathisch luisteren; vraagsoorten; verwerken van feedback (samenvatten, besluitvorming).

De kandidaat herkent:

Non-verbale signalen en de kracht van het eigen non-verbale gedrag.

Voor verdere detaillering wordt verwezen naar het document "Eindtermen" waarbinnen m.n. de gedrag gerelateerde kenmerken breder zijn uitgewerkt. Dit document is opvraagbaar bij het examenbureau.

Naast deze toelichting wordt ook een ondersteunend activiteitenoverzicht (zoals besproken en geaccordeerd door de klankbordgroep) en een model voor het stageverslag, opbouw stagedossier aangeboden.



Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

0413-344113

Bruistensingel 400 | 5232 AG | Den Bosch | KvK 63003791

www.navu.nl | info@navu.nl