

# INFOGIDS

## THEORIE-EXAMEN



**STICHTING NAVU**

## Inhoudsopgave

<i>Aanmelden theorie-examen</i> .....	3
<i>Examen locaties</i> .....	3
<i>Examengeld</i> .....	3
<i>Literatuurlijst</i> .....	3
<i>Oefenomgeving</i> .....	3
<i>Toetsmatrijs en cesuur</i> .....	5
<i>Herexamen</i> .....	5
<i>Bijlage 1: Examenreglement</i> .....	5
<i>Bijlage 2: Competenties en eindtermen</i> .....	18

## Het theorie-examen

Het theoretische deel van het vakexamen bestaat uit een schriftelijk examen over (gedrags-gerelateerde) kennisfactoren. De stof die tijdens het examen wordt afgenomen vind je in de literatuurlijst. Verder bedraagt het examengeld voor het theoretische deel €526,40.

## Aanmelden theorie-examen

Aanmelden voor het theorie-examen? Dat kan zo:

- Je meldt je aan via onderstaande knop
- Je ontvangt de bevestiging van de aanmelding en de factuur
- Je betaalt de factuur
- Je ontvangt een code om het examen aan te vragen
- Je plant het examen in en legt dit af
- Je ontvangt de examenuitslag
- Hopelijk heb je het examen behaald. Zo niet, [vraag dan hier een herexamen aan!](#)

## Oefenomgeving

Wil je voorafgaand aan het theorie-examen de examenstof oefenen? Dan kun je gebruik maken van onze oefenomgeving. De kosten hiervoor bedragen €26,10. [Je vraagt de oefenomgeving hier aan!](#)

## Examen locaties

Het theorie-examen kun je op diverse locaties afleggen. [Bekijk hier de locatiekaart!](#)

## Examengeld

Het examengeld is opgebouwd uit een aantal verschillende onderdelen. De NaVU is vrijgesteld van BTW. Hieronder de opbouw van de kosten:

- Het examengeld voor het theoretische deel bedraagt €526,40.
- Toegang tot de oefenomgeving bedraagt €26,10.
- Het examengeld voor de beoordeling van de praktijkstage bedraagt €332,50.
- De kosten voor een herexamen bedragen €249,40.

Het theoretische deel van het vakexamen bestaat uit een schriftelijke toets over (gedrags-gerelateerde) kennisfactoren. Het praktische deel is daarnaast ook een belangrijk onderdeel van het vakexamen en bestaat uit een uitgebreide stage.

## Literatuurlijst

Benieuwd naar de examenstof die wordt geëxamineerd tijdens het examen? Onderstaand vind je de literatuurlijst:

Ad. 1	<p><b>“Jaarboek regelingen Uitvaartwezen”</b> 2017; ISBN: 978 9012 3993 88 (2017)</p> <p>De kandidaat heeft parate kennis van: - aangifte van overlijden; 1.2 + bijlage 1 - termijn van begraven / cremieren; 2.7 - soorten graven; 4.3 - opgraven van stoffelijke resten; 5.1 en 5.2 + bijlage 3 - wijze van begraven; 6.2 - begraven op eigen grond; 6.4.3 - crematie, algemene bepalingen; 7.1 - bewaring van as; 7.5.1 + bijlage 6 - verstrooiing van as; 7.12 - Bijzondere wijze van lijkbezorging; 8.1 + bijlage 7 en 10 - balseming; 9.1 + bijlage 9 - niet natuurlijk overlijden; 9.3 - overlijden rondom vroeggeboorte/baby; 1.2.1 en 1.2.2 - opbaring; 3 - eigendom grafmonumenten; 6.8 - overlijden aan boord van schip; 8.2 + bijlage 8 - repatriëring; 10 + bijlage 11</p>
Ad. 2	<p>Het boek; <b>“Tijd voor de dood”</b> van Marjon Klaassen. Exclusief hoofdstuk 6. ISBN 9789036812337 Uitgeverij: <a href="#">Bohn Stafleu van Loghum</a></p>
Ad. 3	Zie ad 13/14.
Ad. 4	M.b.t. Koninklijke onderscheidingen het boek: <b>“Protocol en Etiquette rondom uitvaart”</b> .

	van Hans Bleijerveld, bijlage 4, ISBN 9789080903609 De boeken <b>“Zorgen erna”</b> voor alleenstaanden en voor hen met partner, gehele boek. Uitgeverij Zorg Na (2015, 12e druk) Geen ISBN ( <b>Facultatief</b> )
Ad. 5	Het boek <b>‘Laat je niet kisten’</b> van Marieke Henselmans ISDN 9789490298074 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoofdstuk 2 ‘de uitvaartverzekering’ (let wel dit boek is echt geschreven richting de consument, maar informatie blijft hetzelfde);</li> <li>• Hoofdstuk 4 ‘een sterfgeval, de eerste keuzes’</li> <li>• Hoofdstuk 7 ‘na de uitvaart’</li> </ul>
Ad. 6	De boeken <b>“Tijd voor de dood”</b> (zie onder 2.) en <b>“Het jaarboek regelingen uitvaartwezen”</b> ; (zie onder 1.)
Ad. 7	De boeken <b>“Met stomheid geslagen”</b> van Aart Mak. hoofdstuk 3 t/m 16; ISBN 9789023920090 alsmede <b>“Iedereen gaat dood”</b> van Leonie van Straaten; hoofdstuk 8; ISBN 9789089720412 (2011). Uitgeverij Berne Media
Ad. 8	<b>“Jaarboek Regelingen uitvaartwezen”</b> (zie onder 1).
Ad. 9	Hier wordt verwezen naar de website <a href="http://www.overledenenzorgpro.nl">www.overledenenzorgpro.nl</a> Kennis nemen van de inhoud op deze website rondom ‘veilig werken en overledenenzorg’.
Ad. 10	Vooral in de praktijk te tonen gedrag. Op te nemen als stage-doel; competentie moet beoordeeld worden door ondernemer. Geen examenstof.
Ad. 11	Vooral in de praktijk te tonen gedrag. Op te nemen als stage-doel; competentie moet beoordeeld worden door ondernemer. Geen examenstof.
Ad. 12	<b>Competent Nederlands 3F</b> van Eva de Leeuw ISBN 9789041508614 Als extra advies kunnen we hierbij meegeven: Het Groene Boekje 9789460772832 ( <b>Facultatief</b> )
Ad. 13/14	De boeken: <b>Basisboek Sales</b> ; Robin van der Werf; hoofdstuk 9 & 10 ISBN 9789001886431 <b>Communicatie Handboek</b> ; Wil Michels; hoofdstuk 2 ISBN 9789001863029
Ad. 15	Het boek <b>“Protocol en etiquette rondom de uitvaart”</b> van Hans Bleijerveld; het gehele boek (zie ook 4).
Ad. 16	Het boek <b>Scoren.info – Leidinggeven 1</b> van Rick van Midde Uitgever: Edu’Actief, ISBN 9789037235197
Ad. 17/18	Vooral in de praktijk te tonen gedrag. Op te nemen als stage-doel; competentie moet beoordeeld worden door ondernemer. Geen examenstof.
Ad. 19	Vooral in de praktijk te tonen gedrag. Op te nemen als stage-doel; competentie moet beoordeeld worden door ondernemer. Geen examenstof
Ad. 20	Vooral in de praktijk te tonen gedrag. Op te nemen als stage-doel; competentie moet beoordeeld worden door ondernemer. Geen examenstof.
Ad. 21	Vooral in de praktijk te tonen gedrag. Zie 20 Geen examenstof.
Ad. 22	Vooral in de praktijk te tonen gedrag. Zie 20. Maar daarbij een verwijzing naar eerder genoemde literatuur m.b.t. het totale proces, zoals “Iedereen gaat dood” van L. van Straaten. Geen examenstof.
Ad. 23	Vooral in de praktijk te tonen gedrag. Zie 20
Ad. 24	Vooral in de praktijk te tonen gedrag. Zie 20 M.b.t. leerstof en literatuur is een verwijzingen naar 13 en 14 nuttig. Geen examenstof.
Ad. 25	Veilig werken in de overledenenzorg. Kijk voor verdere informatie op de site <a href="http://www.overledenenzorgpro.nl">www.overledenenzorgpro.nl</a> onderdeel ‘Veilig werken overledenenzorg’

## Toetsmatrijs en cesuur

	Percentage per examen	Aantal vragen per examen
<b>Wettelijk</b>		
Ad. 1 Wet op Lijkbezorging	20,00%	12
Ad. 2 Kennis van opdrachtgeverschap	5,00%	3
Ad. 6 Identificatieprotocol	5,00%	3
	<b>30,00%</b>	<b>18</b>
<b>Zakelijk</b>		
Ad. 5 Verzekeringen	5,00%	3
Ad. 10 Kostenbegrotingen	5,00%	3
	<b>10,00%</b>	<b>6</b>
<b>Praktijkkennis</b>		
Ad. 4 Nabestaandenzorg	10,00%	6
Ad. 7 Basale kennis riten	10,00%	6
Ad. 8 Materialen en ad. 26 Duurzaamheid	5,00%	3
Ad. 9 Opbaarmogelijkheden	3,33%	2
Ad. 15 Etiquette en klantgerichtheid	8,34%	5
Ad. 25 Veilig werken	3,33%	2
	<b>40,00%</b>	<b>24</b>
<b>Algemeen</b>		
Ad. 12 Schriftelijke taalvaardigheid	11,67%	7
Ad. 13 Mondelinge communicatie + ad. 14 Observeren	5,00%	3
Ad. 16 Leidinggeven	3,33%	2
	<b>20,00%</b>	<b>12</b>
<b>Totalen</b>	<b>100,00%</b>	<b>60</b>

### Cesuur

Het NaVU-examen bestaat uit 60 vragen waarvan 70% goed moet zijn beantwoord. Daarom ben je geslaagd wanneer 42 van de 60 vragen of meer correct zijn.

### Herexamen

Heb je het theorie-examen niet behaald? Je kunt je in dit geval aanmelden voor het herexamen. De kosten voor het herexamen bedragen €249,40. Dat doe je als volgt:

- Je meldt je aan via onderstaande knop
- Je ontvangt de bevestiging van de aanmelding en de factuur

- Je betaalt de factuur
- Je ontvangt een code om het herexamen aan te vragen
- Je plant het examen in en legt deze af
- Je ontvangt de examenuitslag

## Bijlage 1: Examenreglement

### Examenreglement NaVU Versie 1.02

#### 1. Doelstelling en status

1.1 Dit examenreglement verschaft procedures met betrekking tot ontwikkeling, actualisatie, voorbereiding en uitvoering van examinering en de beoordeling van examens en periodieke evaluatie van examenresultaten conform de richtlijnen van de examencommissie met betrekking tot de examinering van de NaVU-examens, zoals deze onder de verantwoordelijkheid van de stichting NaVU wordt uitgevoerd.

1.2 Het examenreglement wordt gebruikt door en voor NaVU, de examencommissie, de examenleider(s), het examenbureau (secretariaat), de kandidaten, toezichthouders en alle andere betrokkenen.

1.3 Het examenreglement is vastgesteld door het bestuur van stichting NaVU. Dit reglement is een openbaar document.

1.4 Dit reglement is per 01 oktober 2016 in werking getreden en is van toepassing op alle examens en examenonderdelen die vanaf die datum worden afgenomen.

#### 2. Termen en definities

##### 2.1 Cesuur:

De grens tussen de hoogste toetscore waaraan een onvoldoende en de laagste toetscore waaraan een voldoende wordt toegekend.

##### 2.2 Diploma/certificaat:

Document uitgegeven door NaVU ten bewijze van het met goed gevolg afleggen van een (deel)examen.

##### 2.3 Examenbureau:

Het secretariaat en de administratie van het Nationaal Vakexamen Uitvaartzorg

##### 2.4 Examenorganisatie:

Het NaVU draagt verantwoordelijkheid voor een correcte gang van zaken met betrekking tot het voorbereiden, uitvoeren en beoordelen van examens. Het examenbureau is daartoe de uitvoerende organisatie. NaVU verzorgt geen opleidingen ter voorbereiding op de examens die zij organiseert en opereert onafhankelijk van enig opleidende organisatie die dit wel doet.

##### 2.5 Examencommissie:

De examencommissie, bestaande uit onafhankelijke personen, met taken, verantwoordelijkheden en werkwijzen welke zijn vastgelegd in dit reglement.

##### 2.6 Examenleider:

De persoon die door NaVU dan wel de organiserende instantie van het examen is aangesteld om leiding te geven aan en toezicht te houden op het correct verlopen van het examen.

### 2.7 Kandidaat:

Deelnemer aan het NaVU-examen. Een persoon die zich op de juiste wijze heeft ingeschreven en derhalve is toegelaten tot het examen. Er bestaat geen expliciete opleidingseis.

### 2.8 NaVU:

Zelfstandige organisatie handelend onder de naam Stichting NaVU

### 2.9 Inschrijfformulier:

Indien er een elektronisch inschrijfformulier beschikbaar is (online-inschrijven), dan heeft dit formulier dezelfde rechtskracht als een papieren formulier. Het elektronische formulier kan slechts worden ingevuld (via de website van NaVU) eventueel nadat men is ingelogd aan de hand van een inlognaam en uniek wachtwoord.

### 2.10 Flextoetsen®:

Examens en delen daarvan afgenomen in toetscentra met behulp van een computer, waarbij de kandidaat de keuze heeft in plaats, datum en aanvangstijd van de toetsing.

## 3. Bestuur

3.1 Het bestuur van de NaVU heeft als taak en is bevoegd tot:

- a) Het (doen/laten) organiseren en het (doen/laten) afnemen van het examen;
- b) Het vaststellen van de plaats of plaatsen waar het examen wordt/kunnen worden afgenomen;
- c) Het vaststellen van de datum of data waarop het examen wordt/kunnen worden afgenomen;
- d) Het vaststellen van het examengeld en inschrijfgeld;
- e) Het vaststellen van de uiterste inschrijfdatum en de uiterste betaaldatum voor elk examen;
- f) Het instellen van de examencommissie;
- g) Het aanwijzen en vervangen van de leden van de examencommissie;
- h) Het mogelijk aanwijzen van correctoren en examinatoren; niet van toepassing bij internet-examen.
- i) Het beslissen over de toelating tot het examen; in dit geval geen E
- j) Het vaststellen en wijzigen van dit examenreglement.

3.2 Het bestuur is bevoegd taken en bevoegdheden te delegeren aan medewerkers van het NaVU (examenbureau) en anderen en kan zich doen bijstaan door adviseurs en/of adviescolleges (commissie van deskundigen).

3.3 Tijdens het afnemen van het examen berust de directe leiding bij de daartoe door het examenbureau aangewezen examenleider.

## 4. Examencommissie

4.1 Het bestuur van de Stichting NaVU benoemt de leden van de examencommissie.

4.2 De leden van een examencommissie worden voor een periode van 4 jaar benoemd. Eenmalige verlenging voor nogmaals een periode van 4 jaar is mogelijk.



4.3 Indien van een der leden het lidmaatschap eindigt en indien als gevolg daarvan een lacune ontstaat in de expertise van de commissie draagt het bestuur er zorg voor dat de vacature, met inachtneming van de weggevallen expertise, binnen zes maanden zal zijn vervuld.

4.4 De leden van een examencommissie zijn deskundig op het terrein van tenminste een van de modules/onderwerpen waarin wordt geëxamineerd en/of op het terrein van examineren en/of op het terrein van persoonscertificatie.

4.5 Een examencommissie functioneert als extern adviesorgaan voor het NaVU voor wat betreft de ontwikkeling, de actualisatie (ook beoordeling) van examenopgaven en de opgavenbank, de uitvoering van de examens en het vaststellen van de examenuitslag. Adviezen van de examencommissie in deze zijn bindend.

## 5. Het Examen

5.1 Het examen vindt plaats op basis van eindtermen, toetstermen en/of toetsmatrijzen zoals die door het NaVU zijn vastgesteld. Voorts vindt het examen plaats aan de hand van dit examenreglement.

5.2 Het examen wordt in de Nederlandse taal afgenomen.

5.3 De examens worden als Flextoetsen® en/of schriftelijke toetsen aangeboden. Indien van toepassing.

5.4 Het bestuur van NaVU kan besluiten dat een kandidaat op een andere wijze een of meer examens aflegt. Hierbij is te denken aan bijvoorbeeld een voorgelezen examen. In geval van mondelinge examens benoemt het bestuur (mogelijk gedelegeerd aan het examenbureau) de examinerator of examineratoren, na zich te hebben overtuigd van zijn, haar of hun deskundigheid. De kosten verbonden aan het op andere wijze afleggen van het examen komen geheel voor rekening van de kandidaat cq opdrachtgever/ondernemer. De vorm van toetsing heeft geen invloed op de zwaarte en inhoud van de toets. In alle gevallen wordt voldaan aan de vastgestelde toetsmatrijs.

5.5 In gevallen van dyslexie, dyscalculie en andere – voor het afleggen van een examen – beperkende omstandigheden van kandidaten kan het bestuur (mogelijk gedelegeerd aan het examenbureau), na schriftelijk/elektronisch verzoek bij inschrijving vergezeld van een verklaring van een ter zake deskundige, maximaal 30 minuten extra examentijd per examen toestaan.

5.6 De NaVU biedt examens aan binnen het kader van de uitvaartzorg, examens die onderdeel kunnen zijn van de toelatingsprocedure/eisen tot opname in het register van gecertificeerde uitvaartverzorgers.

5.7 Het examen wordt aangeboden op door het examenbureau vastgestelde data, tijden en plaatsen. De tijdsduur per examen wordt vastgesteld door de examencommissie.

5.8 Inschrijven voor een Flextoets® kan tot maximaal twee dagen voorafgaand aan het examen en zolang er capaciteit in het gekozen toetscentrum beschikbaar is.

5.9 Aanmelding tot deelname aan een examen(onderdeel) via Flextoets vindt plaats door middel van een boeking (via het account van de kandidaat) op de website van NaVU.

De betalingsverplichting en de daaraan verbonden betalingstermijn is vastgesteld binnen de door het NaVU bestuur opgestelde aanmeldingsprocedure.

5.10 Door aanmelding onderwerpt de kandidaat zich aan dit reglement.

5.11 Het examenbureau van NaVU zendt de kandidaat bij Flextoetsen® in principe veertien dagen voor de datum waarop het examen zal worden afgenomen een oproep, voor zover de tijd tussen aanmelding en examendatum dat toelaat. Op deze oproep, of op een bijlage, wordt tenminste vermeld:

- De naam en geboortedatum van de kandidaat;
- De examendatum of examendata;
- Het aanvangstijdstip van het examen of de examens; - het adres waar het examen wordt afgenomen;
- De toegestane hulpmiddelen;

5.12 Een kandidaat die niet deelneemt aan **een Flextoets®** of examenonderdeel waarvoor men zich heeft aangemeld dient het examenbureau daarvan onmiddellijk schriftelijk per ondertekende brief, fax of e-mail in kennis te stellen. Een kandidaat die een boeking heeft gedaan via zijn account dient een eventuele annulering eveneens via zijn account te melden. Indien deze afmelding het examenbureau uiterlijk 7 werkdagen waarbinnen het examenbureau geopend is voor de examen- of toetsdatum bereikt wordt blijft het recht op eerste toets/examen. In andere gevallen geldt de kwalificatie hertoets/herexamen.

5.13 Wijzigingen examens

Indien nodig kunnen de examens worden aangepast als gevolg van nieuwe of gewijzigde wetgeving en/of eind- en toetstermen. Wijzigingen zullen worden gecommuniceerd via de website van NaVU.

### **Verloop van het examen**

5.14 De kandidaat dient een kwartier voor aanvang van het examen aanwezig te zijn.

5.15 De afname van de examens is niet openbaar. Tot de examenruimte worden slechts toegelaten de kandidaten, mits in het bezit van geldig legitimatiebewijs, mogelijke vertegenwoordigers van examencommissie of examenbureau, toezichthouders en medewerkers van de examenlocatie.

5.16 De kandidaat dient tenminste bij zich te hebben: een origineel en geldig legitimatiebewijs (waaronder uitsluitend wordt verstaan: paspoort, rijbewijs, Europese identiteitskaart).

Daarnaast kan per examen toestemming worden gegeven voor het gebruik van andere hulpmiddelen, zoals wetboeken, een eenvoudige rekenmachine, etc. In dat geval zal dat op of bij de oproep worden vermeld. Het is niet toegestaan meegebrachte hulpmiddelen te delen met andere kandidaten. Kandidaten die de verplichte hulpmiddelen niet bij zich hebben kunnen van deelname worden uitgesloten. Kandidaten die toegestane, maar niet verplichte, hulpmiddelen niet bij zich hebben zijn gerechtigd het examen zonder die hulpmiddelen af te leggen.

5.17 Het examen staat onder toezicht van een examenleider. Kandidaten dienen elke instructie gegeven door of namens de examenleider onverwijld op te volgen. 5.18 De examenleider is met name verantwoordelijk voor:

- De ontvangst en instructie van kandidaten;
- De administratieve afhandeling van het examen;
- Het bewaken van de examenprocedure;

- De ontvangst en controle van examenopgaven en examenmiddelen;
- Het instrueren en leidinggeven aan examinatoren en surveillanten;
- Het toezicht op het examen en de daarmee verband houdende organisatorische werkzaamheden;
- Het (doen) controleren van de identiteit van de kandidaten;
- Het bewaken van de geheimhouding van de examenopgaven;
- Het beoordelen van de inrichting van de examenlocatie en de registratie daarvan;
- Het (doen) uitreiken en innemen van de examenopgaven en middelen; - het handhaven van de orde tijdens het examen; - het opstellen van het proces-verbaal.

5.19 De examenleider kan kandidaten die te laat komen en kandidaten die zich niet (kunnen) legitimeren de deelname aan het examen ontzeggen.

5.20 Voor de afname van enig examen wordt door of namens de examenleider de identiteit van de kandidaat vastgesteld aan de hand van legitimatiebewijs en oproep. Kandidaten ondertekenen vervolgens een lijst of ander document waaruit hun aanwezigheid tijdens het examen blijkt.

5.21 Behalve in het geval van het niet (kunnen) overleggen van een geldig legitimatiebewijs en te laat aankomen op de examenlocatie kan de examenleider een kandidaat tevens de deelname of verdere deelname ontzeggen, of minder vergaande maatregelen nemen, indien de kandidaat: - aanstootgevend gedrag vertoont;

- De orde en rust van het examen verstoort;
- Onder invloed verkeert van alcohol of verdovende middelen (in de zin van de Opiumwet);
- Schade veroorzaakt of dreigt te veroorzaken aan personen en/of goederen;
- Zich, na eerste waarschuwing door of namens de examenleider, niet houdt aan het reglement en/of gegeven instructies;
- Frauduleuze handelingen verricht met betrekking tot het examen. In al deze gevallen kan de examenleider of het bestuur het examen van de betreffende kandidaat ongeldig verklaren.

5.22 Onder frauduleus handelen wordt verstaan het bedrieglijk handelen van een kandidaat dat erop gericht is het vormen van een juist oordeel omtrent zijn kennis, inzicht en vaardigheden te belemmeren of onmogelijk te maken. Onder frauduleus handelen wordt in ieder geval begrepen elke vorm van gebruik van niet uitdrukkelijk toegestane hulpmiddelen en het gelegenheid geven tot of het bevorderen van frauduleus handelen door anderen.

Indien frauduleus handelen van een kandidaat wordt geconstateerd na afloop van het afleggen van een examen kan het bestuur het examen ongeldig verklaren. De kandidaat wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. Een eventueel reeds verstrekt diploma zal ongeldig worden verklaard en worden teruggevorderd. Een kandidaat bij wie frauduleus handelen is vastgesteld wordt voor minimaal 1 en maximaal 5 jaar uitgesloten van deelname aan enig examen of examen van NaVU, zulks ter beoordeling van het bestuur.

5.23 Tijdens de afname van het examen is het kandidaten verboden:

- Andere hulpmiddelen dan de door NaVU uitdrukkelijk toegestane of verstrekte te gebruiken of voor handen te hebben;
- Met andere kandidaten te spreken of anderszins contact te hebben;
- Telecommunicatieapparatuur, audioapparatuur, enz. in welke vorm dan ook te gebruiken, voor handen te hebben of ingeschakeld te hebben;

- Vragen en/of opgaven te kopiëren, tenzij daarvoor uitdrukkelijk toestemming is gegeven door de examenleider;
- Middelen voor het kopiëren van vragen en/of opgaven (in de vorm van eigen kladpapier, camera's, dictafoons, leespennen, of welke denkbare vorm dan ook) te gebruiken of voor handen te hebben.

5.24 Door of namens de examenleider wordt erop toegezien dat alle werkstukken worden ingeleverd, voorzien van deugdelijke identificatie. Bij alle examens blijven de opgaven en de door de kandidaat ingevulde examenformulieren eigendom van NaVU. Alle tijdens het examen uitgereikte bescheiden dienen voor het verlaten van de toetsruimte te worden ingeleverd. Ook papieren met door de kandidaat gemaakte aantekeningen dienen bij het verlaten van de toetsruimte te worden ingeleverd. Uitsluitend indien de examenleider uitdrukkelijk te kennen geeft dat van dit artikel mag worden afgeweken is het toegestaan examenopgaven en/of eigen aantekeningen en/of andere bescheiden mee te nemen uit de toetsruimte.

5.25 Een kandidaat die een examen niet heeft behaald heeft desgevraagd recht op inzage van de foutief beantwoorde opgaven en de door hem gemaakte uitwerkingen, indien van toepassing en afhankelijk van de toetsvorm, in de periode van het vaststellen van de uitslag tot zes weken daarna. Deze inzage geschiedt ten kantore van het examenbureau of op een andere door NaVU aan te wijzen locatie, op een door NaVU te bepalen datum en tijd. De kandidaat dient zich voor aanvang van deze inzage te legitimeren. De inzage duurt maximaal een uur. Alle opgaven en de door de kandidaat ingevulde examenformulieren blijven eigendom van NaVU. Alle tijdens de inzage uitgereikte bescheiden dienen voor het verlaten van de inzageruimte te worden ingeleverd. Ook papieren met door de kandidaat gemaakte aantekeningen dienen bij het verlaten van de inzageruimte te worden ingeleverd.

Tijdens de inzage is het kandidaten verboden:

- Andere hulpmiddelen dan de door NaVU uitdrukkelijk toegestane of verstrekte te gebruiken of voor handen te hebben;
- Met anderen te spreken of anderszins contact te hebben;
- Telecommunicatieapparatuur in welke vorm dan ook te gebruiken, voor handen te hebben of ingeschakeld te hebben;
- Vragen en/of opgaven te kopiëren, tenzij daarvoor uitdrukkelijk toestemming is gegeven door de examenleider;
- Middelen voor het kopiëren van vragen en/of opgaven (in de vorm van eigen kladpapier, camera's, dictafoons, leespennen, of welke denkbare vorm dan ook) te gebruiken of voor handen te hebben.

Het bestuur van NaVU heeft de bevoegdheid van deze bepaling af te wijken. Inzage is eenmalig mogelijk tot zes weken na het vaststellen van de uitslag. Eventuele bezwaarschriften kunnen ter plaatse worden geformuleerd, gebruik makend van een door NaVU beschikbaar gesteld formulier. Uitsluitend indien de kandidaat overweegt tegen een uitspraak in bezwaar beroep aan te tekenen, kan eenmalig opnieuw inzage worden verkregen, op voorwaarde dat de beroepstermijn nog niet is verstreken. In dat geval wordt de inzage beperkt tot de vragen en antwoorden waarop het bezwaar betrekking had. Het bestuur kan voor inzage aan de kandidaat nader te bepalen kosten in rekening brengen.

## Beoordeling examens

5.26 De examencommissie bepaalt vooraf de weging van de items in het eendoordeel en de cesuur. Het bestuur heeft de bevoegdheid in voorkomende gevallen hiervan af te wijken.

5.27 Bij meerkeuzevragen vindt de beoordeling plaats door toepassing van de cesuur die vooraf is vastgesteld. Voor zover van toepassing worden scores afgerond op drie decimalen. De examencommissie kan achteraf aan een meerkeuzevraag meerdere goede antwoorden toekennen, als blijkt dat de vraag en/of de alternatieven onjuist zijn geformuleerd. In dergelijke gevallen kan de examencommissie ook besluiten een vraag te laten vervallen. Een vervallen vraag wordt niet meegerekend bij het bepalen van het cijfer. Over de resterende vragen wordt de vastgestelde cesuur berekend.

5.28 Het ongedeelde eindcijfer per examen komt bij examens die uitsluitend bestaan uit meerkeuzevragen tot stand door het toepassen van de omzettingstabel die door de examencommissie is vastgesteld op basis van de cesuur.

5.29 Eindcijfers worden c.q. kunnen worden gebruikt voor het bepalen van het al dan niet slagen van de kandidaat, rekenkundig afgerond op gehele getallen. Die gehele getallen hebben de volgende betekenis:

- Zeer slecht
- Slecht
- Zeer onvoldoende
- Onvoldoende
- Bijna voldoende
- Voldoende
- Ruim voldoende
- Goed
- Zeer goed
- Uitmuntend

## Uitslag van de examens

5.30 Bij Flextoetsen® ontvangt de kandidaat direct na afloop van het examen een voorlopige uitslag. Uitsluitend in die gevallen waarin onregelmatigheden worden of zijn geconstateerd kan het bestuur gedurende vijftien dagen na de toets datum de uitslag aanpassen of vernietigen.

5.31 Een kandidaat is geslaagd voor een examen indien hij voor dat onderdeel het cijfer 6 (op basis van de cesuur) of hoger heeft behaald. Met elk cijfer lager dan 6 is de kandidaat voor het betreffende examen afgewezen. Een kandidaat ontvangt voor elk examen waarvoor hij is geslaagd een diploma dan wel certificaat. Het diploma/certificaat omvat tenminste de naam van het examen, de examendatum, de naam van de kandidaat en de geboortedatum van de kandidaat.

5.32 Aan geslaagden wordt uiterlijk zes weken na het bekend worden van de uitslag het diploma dan wel certificaat toegezonden of uitgereikt. Het volledige vakdiploma kent ook nog een stageperiode met voorgeschreven verslaggeving

5.33 Indien wordt geconstateerd dat (ongeacht de reden) ten onrechte een certificaat of diploma aan een kandidaat is toegezonden of uitgereikt, kan het bestuur een eventueel reeds verstrekt certificaat of diploma ongeldig verklaren en terugvorderen.

### **Vrijstellingen**

5.34 Binnen de NaVU examens bestaan voornamelijk geen vrijstellingen.

## **6. Slotbepalingen**

6.1 Het schriftelijke werk van kandidaten blijft in bezit van NaVU. Een kandidaat, zoals bepaald in artikel 5.25, heeft desgevraagd recht op inzage van deze opgaven en de door hem of haar gemaakte uitwerkingen in de periode van het vaststellen van de uitslag tot zes weken daarna. Inzage geschiedt ten kantore van het examenbureau of op een andere door het bestuur aan te wijzen locatie en wijze.

6.2 Het schriftelijke werk van kandidaten wordt (digitaal) bewaard tot vijf jaar na de datum waarop het betreffende examen is afgelegd. Optisch leesbare formulieren die door kandidaten zijn ingevuld ter beantwoording van meerkeuze (of 'multiple choice') vragen blijven (digitaal) bewaard tot zes maanden na de examendatum.

6.3 Diploma's/certificaten worden eenmalig verstrekt. Indien bij een kandidaat diploma's/certificaten verloren gaan, kan NaVU een duplicaat-diploma/certificaat/verklaring verstrekken. Uit de tekst en het diplomnummer blijkt dat het gaat om een duplicaat. Aan aanvragers van een dergelijke verklaring zal een door het bestuur vast te stellen bedrag aan administratiekosten in rekening worden gebracht.

In NaVU verband wordt opgemerkt dat twee verklaringen/certificaten leiden tot opname in het register van gecertificeerde uitvaartverzorgers. Een over het schriftelijke deel en een over de praktijkstage/bewijsmap. Voor de overgangsregeling zijn twee opties. Met Kennisborgingstoets en beperkte praktijkeis of zonder kennisborgingstoets met een verruimde praktijkeis.

### **6.4 Inlognaam en wachtwoord**

Indien gebruik wordt gemaakt van de online diensten van de internetpagina van NaVU dan vereist dat in sommige gevallen dat de kandidaat een account opent.

De kandidaat dient het registratieproces te voltooien door actuele, volledige en juiste gegevens te verstrekken zoals deze worden gevraagd in het toepasselijke registratieformulier. De kandidaat is geheel verantwoordelijk voor het handhaven van de vertrouwelijkheid van het wachtwoord. De kandidaat is bovendien geheel verantwoordelijk voor alle activiteiten die op het account plaatsvinden. De kandidaat zal NaVU c.q. het examenbureau onmiddellijk schriftelijk waarschuwen bij onrechtmatig gebruik van het account of een andere inbreuk op de veiligheid. Het examenbureau draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. NaVU is niet aansprakelijk voor eventuele schade die de kandidaat kan ondervinden als gevolg van het feit dat derden met of zonder de wetenschap van de kandidaat het password, account of de persoonsgegevens gebruiken.

De kandidaat kan echter aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door NaVU of een andere partij als gevolg van het feit dat derden het account of wachtwoord gebruiken. De kandidaat mag nooit het account van een ander gebruiken zonder toestemming van de accounthouder.

6.5 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het bestuur. Voor zover het zaken betreft die tot de verantwoordelijkheid van de examencommissie behoren, vraagt en ontvangt de het bestuur daartoe van de examencommissie een bindend advies.

6.6 Tenzij het bestuur cq het examenbureau examenopgaven en/of andere examendocumenten openbaar maakt geldt voor alle betrokkenen, inclusief kandidaten bij inzage, de plicht examenopgaven en de inhoud van andere examendocumenten geheim te houden. Kopiëren, verspreiden, publiceren of het op welke wijze dan ook openbaar maken van examenopgaven en andere examendocumenten van NaVU is uitdrukkelijk niet toegestaan. Ook op examenopgaven en andere documenten die wel openbaar zijn of worden gemaakt berust het auteursrecht van NaVU. NaVU behoudt zich het recht voor kandidaten en anderen die handelen in strijd met dit artikel de deelname aan examens en inzage te ontzeggen voor bepaalde of onbepaalde tijd. 6.7 Indien NaVU door overmacht of andere buitengewone omstandigheden niet in staat is zijn verplichtingen uit hoofde van dit reglement (waar onder het afnemen van Flextoetsen®/examen) tijdig na te komen, heeft NaVU het recht zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten tot het moment dat NaVU alsnog in staat is om aan deze verplichtingen te voldoen, zonder dat NaVU in verzuim raakt ten aanzien van de nakoming van die verplichtingen en zonder dat hij tot enige schadevergoeding kan worden gehouden. Onder overmacht of andere buitengewone omstandigheden welke de (tijdelijke) nakoming door NaVU kunnen verhinderen, wordt onder meer verstaan ziekte of verhindering van medewerk(st)ers van toetscentra en technische storingen, al dan niet in computersystemen/apparatuur.

## **7. Regeling met betrekking tot klachten-, bezwaar- en beroepsprocedure en de reikwijdte daarvan**

7.1 Kandidaten kunnen bezwaar, respectievelijk beroep aantekenen tegen de uitslag van een examen. Deze mogelijkheid geldt voor elk examen afzonderlijk. De bezwaar- en beroepsprocedure staat alleen open voor kandidaten die rechtstreeks in hun belang zijn geschaad. Een bezwaar, respectievelijk beroep van een kandidaat die zich door een ander laat vertegenwoordigen is slechts ontvankelijk indien het vergezeld gaat van een door de kandidaat ondertekende machtiging, tenzij de gemachtigde een in Nederland ingeschreven advocaat is. Bezwaar- en beroepschriften kunnen uitsluitend schriftelijk, bij voorkeur via e-mail, worden ingediend en moeten met reden zijn omkleed.

In de bezwaarfase vindt ten aanzien van het gehele examen waarop het bezwaar betrekking heeft herbeoordeling en, voor zover van toepassing, herwaardering plaats.

7.2 Bezwaar- en beroepschriften worden individueel beoordeeld. De uitslag van een kandidaat kan alleen worden aangepast wanneer de kandidaat een bezwaar of beroep heeft ingediend dat gegrond is verklaard. Eventuele wijzigingen gelden in dat geval alleen voor de betreffende kandidaat, en voor kandidaten die een vergelijkbaar bezwaar hebben gemaakt.

7.3.A Minimaal eenmaal per jaar wordt door het bestuur aan de Commissie van Deskundigen (in dit geval de Commissie van Deskundigen) een rapportage verstrekt met betrekking tot de ontvangen klachten, bezwaren, beroepschriften en de afhandeling daarvan. Het register van klachten, bezwaren en beroepschriften wordt door het examenbureau bijgehouden en kan door genoemde instanties worden ingezien.

7.3.B Na afloop van een schriftelijk examen, indien van toepassing, geldt – voor zover het voorlopig correctiemodel openbaar is gemaakt - een periode van vijf werkdagen waarbinnen zienswijzen op het examenonderdeel, de examenvragen en de modelantwoorden kunnen worden ingediend. Zienswijzen kunnen worden ingediend door kandidaten, opleiders en andere belanghebbenden. De examencommissie neemt kennis van de tijdig ontvangen zienswijzen, alvorens de definitieve antwoordmodellen vast te stellen. Zienswijzen worden uitdrukkelijk niet gezien als bezwaarschriften of klachten.



Over de beslissing naar aanleiding van een zienswijze wordt niet gecommuniceerd naar de indiener ervan. Indien een zienswijze door de examencommissie niet wordt gehonoreerd, staat het kandidaten vrij om na het ontvangen van de uitslag een bezwaarschrift in te dienen.

## **Klachten**

7.4 Tegen alle andere zaken dan de uitslag van een examen waarover bij kandidaten een grief bestaat kan een klacht worden ingediend. Klachten dienen uitsluitend schriftelijk te worden ingediend (per brief of e-mail). Klachten zijn slechts ontvankelijk indien ze zijn ontvangen binnen zes weken na het examen of voorval waarop ze betrekking hebben. Klachten worden afgehandeld door het examen-bureau. Indieners van een klacht krijgen binnen zes weken na ontvangst van de klacht een reactie, afhankelijk van de aard en de wijze van indienen van de klacht. Advies is om te wachten met de aanvraag van een nieuw examen totdat de uitslag van de klacht bekend is.

7.5 Indien een klacht niet tot tevredenheid van de klager is afgehandeld, dan wel indien er na zes weken geen reactie is ontvangen, kan de klager de klacht aanhangig maken bij de examencommissie, voor zover het een onderwerp betreft dat tot de verantwoordelijkheid van de examencommissie behoort. De voor de examencommissie herhaalde klacht dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend binnen zes weken na verzending van de reactie op de klacht, dan wel binnen zes weken na het verstrijken van de reactietermijn. Voor zover de examencommissie verantwoordelijkheid draagt op het terrein van de klacht zal deze binnen zes weken na afloop van de reactietermijn een bindende uitspraak doen. Deze uitspraak wordt ter kennis van de klager gebracht.

## **Bezwaarprocedure**

7.6.A Bezwaren kunnen slechts betrekking hebben op de uitslag van een examen en kunnen dus niet eerder worden ingediend dan na het bekend worden van de uitslag. Bezwaren dienen te worden ingediend bij de examencommissie binnen zes weken na de datum van de verstrekking van de uitslag.

7.6.B Er kan slechts eenmaal een bezwaarschrift worden ingediend over een examen.

7.6.C Een bezwaarschrift wordt slechts in behandeling genomen indien met het indienen ervan, doch uiterlijk na zes weken gerekend vanaf het bekendmaken van de uitslag, door de appellant een bedrag aan griffierecht is gestort en ontvangen op rekening van de NaVU.

7.6.D De hoogte van het griffierecht wordt door het bestuur vastgesteld.

Indien een uitspraak in bezwaar erin resulteert dat het bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt toegewezen en indien de appellant als gevolg daarvan alsnog recht krijgt op een certificaat en/of diploma voor het betreffende examenonderdeel, zal het griffierecht worden teruggestort. In alle overige gevallen verbeurt de appellant het gestorte griffierecht.

7.7 De examencommissie doet binnen zes weken na het verstrijken van de bezwaartermijn uitspraak op het bezwaar. De examencommissie kan de uitspraak met maximaal vier weken verdagen. De uitspraak wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de bezwaarde ter kennis gebracht.

7.8 Kandidaten die gedurende een bezwaarprocedure via een nieuwe Flextoets® een herkansing hebben geboekt voor het examen waartegen zij bezwaar hebben aangetekend, hebben nooit recht op restitutie ook al is het bezwaarschrift gegrond verklaard én is de kandidaat doordoor alsnog geslaagd.



## **Beroepsprocedure**

7.9 Is een kandidaat het met de afhandeling van het bezwaar of de klacht niet eens, dan kan men zich richten tot de Commissie van Deskundigen.

7.10 Uitspraken van de Commissie van Deskundigen zijn bindend voor alle betrokken partijen.

### **Formele vereisten voor het indienen van een bezwaar- en beroepschrift**

In aanvulling op het voorgaande gelden de volgende eisen:

7.11 Bezwaarschriften worden verzonden aan het adres van het NaVU examenbureau en gericht aan de examencommissie.

7.12 Bezwaarschriften dienen bij voorkeur tijdens het inzage-moment of per e-mail te worden ingediend.

Bezwaarden dienen het bewijs van verzending te bewaren en desgevraagd aan de examencommissie te overleggen ten bewijze van tijdige verzending.

7.13 Indien geen gebruik is gemaakt van e-mail geldt als ijkpunt voor de vaststelling van de voorgeschreven bezwaartermijn de datum van het poststempel, indien het poststempel ontbreekt of de verzenddatum erop onleesbaar is, geldt de datum van ontvangst, tenzij de bezwaarde of appellant op de hiervoor genoemde wijze bewijs van tijdige verzending overlegt.

Bezwaarschriften die niet tijdig zijn verzonden en/of niet tijdig zijn ontvangen, zijn niet ontvankelijk.

7.14 Bezwaarschriften dienen tenminste te bevatten:

- Naam, kandidaat- registratienummer, huisadres, postcode en woonplaats van de bezwaarde, respectievelijk appellant, alsmede een telefoonnummer waarop hij tijdens kantooruren bereikbaar is;
- Een duidelijke en eenduidige omschrijving van het bezwaar tegen de uitslag, respectievelijk de beslissing waartegen het beroep is gericht. De kandidaat dient duidelijk aan te geven op welke vraag/vragen het bezwaar betrekking heeft (de vraagnummers in het examen dienen vermeld te worden). c. de grond of gronden waarop het bezwaar, respectievelijk het beroep berust;
- Daarnaast dienen bezwaarschriften als zodanig herkenbaar te zijn door het opnemen van het woord bezwaarschrift, in de aanhef van de 'betreft-regel'.

Veghel, december 2019  
Examenbureau NaVU

## Bijlage 2: Competenties en eindtermen

# 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 aannemeformulier (SKU-beoordeeld) en weet deze toe te passen en te verklaren/toe te lichten.

## 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<sup>e</sup> 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.

#### **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.**

### **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 cremeren.
- 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 herstellen van een overledene.

**De kandidaat heeft kennis van in stand houden:**

- 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.

**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 uitvaartverzorgers 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 aansprektitels.

**Gedrag gerelateerde factoren**

**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, trechters, 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.

**De kandidaat heeft kennis van:**

- De etiquette van omgang; omgangsnormen. En meer specifiek:
  - Hoe de wensen en gewoonten binnen een familie in te passen in de eigen bedrijfscultuur.
  - 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 uitvaartverzorger 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.

**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 relativieren 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.
- 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 uitvaartverzorger 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 uitvaartverzorger 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.

#### **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).

**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.