**Verwijzing CAO Uitvaartbranche pagina 34**

**Functiekarakteristieken (normfuncties) & functiebeschrijvingen**

**Uit voormalig CAO voor personeel in de uitvaartverzorging 2013-2014**

*Functienaam:*

**chauffeur.**

Doel van de functie:

besturen van rouw- en volgauto’s.

Taken:

- rijdt in een rouwauto (in stoetverband);

- rijdt in een volgauto (in stoetverband);

- draagt zorg voor het in- en exterieur van de auto.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens eenvoudige voorschriften en zijn veelal routinematig. Over het algemeen wordt onder toezicht gewerkt of zijn de werkzaamheden zo vanzelfsprekend dat direct toezicht niet nodig is.

Functie-eisen:

- representatief;

- rijbewijs B.

*Functienaam:*

**administratief medewerker.**

Doel van de functie:

het verrichten van uitvoerende werkzaamheden op het gebied van financiële administratie.

Taken:

- voert financiële gegevens (inkoopfacturen) in en codeert;

- geeft informatie aan opdrachtgevers over de financiële afwikkeling van de uitvaart;

- draagt zorg voor het archiveren van nota’s en andere (schriftelijke) informatie.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

eenvoudige administratieve werkzaamheden met een routinematig karakter. Het betreft voornamelijk toepassen van voorschriften en procedures.

Functie-eisen:

- MBO/MEAO;

- administratieve ervaring.

*Functienaam:*

**telefonist/receptionist**.

Doel van de functie:

telefoonbehandeling en het ontvangen van gasten.

Taken:

- neemt de telefoon aan volgens een vast protocol; bedient de telefooncentrale;

- verbindt door naar de desbetreffende afdeling of collega;

- ontvangt gasten en kondigt bezoek aan bij de betreffende collega;

- geeft standaardinformatie aan cliënten en geeft rouwdrukwerk af aan nabestaanden;

- regelt uitgaande telefoongesprekken.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens eenvoudige voorschriften en zijn veelal routinematig. Over het algemeen wordt onder toezicht gewerkt of zijn de werkzaamheden zo vanzelfsprekend dat direct toezicht niet nodig is.

Functie-eisen:

- MBO;

- gastvrij;

- hoffelijk;

- representatief;

- uitstekend mondeling taalgebruik;

- goede telefoonstem.

*Functienaam:*

**medewerker uitvaartcentrum.**

Doel van de functie:

voorbereiden van rouwbezoek en/of vertrek van de overledene (verzorgen, kisten, opbaren).

Taken:

- uitvoeren van de ontvangstprocedure: identiteitscontrole, kleding, sieraden en dergelijke;

- verpleegkundige verzorging van overledenen;

- kleden en kisten van overledenen aan de hand van een aangeleverde opdracht en volgens vastgestelde normen;

- opbaren van overledenen aan de hand van een aangeleverde opdracht en volgens vastgestelde normen;

- assistentie bij het vertrek van de overledene uit het uitvaartcentrum;

- ontvangst, administratie en distributie van bloemstukken.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

Uitvoerende (vaktechnische) werkzaamheden van eenvoudige aard. De voorkomende problemen zijn concreet, waarbij keuze is uit slechts enkele oplossingsrichtingen. Inspelen

op en omgaan met emotioneel betrokken nabestaanden binnen een klein/beperkt werkgebied

van de uitvaartzorg.

Functie-eisen:

- VMBO/MBO;

- ervaring in de verzorgende sector;

- secuur.

*Functienaam:*

**gastvrouw/gastheer uitvaartcentrum.**

Doel van de functie:

ontvangen van publiek en begeleiden van nabestaanden bij rouwbezoek.

Taken:

- opent en sluit het betreffende uitvaartcentrum;

- controleert de opbaring aan de hand van vastgestelde criteria en, waar noodzakelijk, brengt correcties aan;

- controleert de ontvangstruimte(s);

- ontvangt nabestaanden en begeleidt deze naar de voor hen bestemde ruimte(s);

- waar nodig: vangt de nabestaanden op bij het rouwbezoek.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

uitvoerende werkzaamheden binnen eenvoudige instructies; kennis van een beperkt deel van de uitvaartzorg; beslissingen binnen richtlijnen; toepassing van regelingen.

Functie-eisen:

- MBO;

- goede communicatieve vaardigheden;

- representatief;

- gastvrij.

*Functienaam:*

**chauffeur overledenenvervoer.**

Doel van de functie:

het overbrengen/vervoeren van overledenen.

Taken:

- bestuurt een speciaal ingerichte auto;

- maakt de overledene klaar voor het vervoer (behandeling sieraden, kleding, enz.);

- draagt de overledene naar de auto;

- vraagt informatie aan en begeleidt nabestaanden bij het ophalen van de overledene;

- handelt administratieve procedures af (A- en B-verklaringen, sieraden, enz.);

- draagt zorg voor het in- en exterieur van de auto, alsmede voor andere hulpmiddelen.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

uitvoerende (vaktechnische) werkzaamheden van eenvoudige aard. De voorkomende problemen zijn concreet waarbij keuze is uit slechts enkele oplossingsrichtingen. Inspelen op en omgaan met emotioneel betrokken nabestaanden binnen een klein/beperkt werkgebied van de uitvaartzorg.

Functie-eisen:

- VMBO/MBO;

- representatief;

- hoffelijk;

- fysiek sterk;

- goede communicatieve vaardigheden;

- goed mondeling taalgebruik;

- rijbewijs B.

Functienaam:

**drukker/tekstverwerker**.

Doel van de functie:

vervaardigen van rouwdrukwerk.

Taken:

- maken van rouwkaarten en dankbetuigingskaarten met behulp van de ter beschikking staande apparatuur aan de hand van een aangeleverd concept;

- vervaardigen van huisdrukwerk;

- verrichten van klein onderhoud aan de apparatuur;

- voorbereiding en plaatsen van advertenties aan de hand van een aangeleverd concept;

- voorraadbeheer.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

uitvoerende vaktechnische werkzaamheden met een grotendeels standaard karakter; beslissingen binnen richtlijnen; signaleren van onduidelijkheden en aperte fouten.

Functie-eisen:

- MBO;

- ervaring met complexe tekstverwerkingsapparatuur;

- ervaring met druk- en/of printapparatuur;

- uitstekende beheersing van de Nederlandse taal.

*Functienaam:*

**aangever.**

Doel van de functie:

vervullen van de wettelijke formaliteiten behorende bij een overlijden c.q. een uitvaart.

Taken:

- controleert de benodigde documenten;

- verzamelt doktersverklaringen;

- verkrijgt vergunningen tot uitstel of bespoediging;

- voert bijzondere procedures uit aangaande “politiewerk”, euthanasie en repatriëring van overledenen;

- doet aangifte.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

uitvoerende werkzaamheden binnen eenvoudige instructies; kennis van een beperkt deel van de uitvaartzorg en wetgeving; beslissing binnen richtlijnen; toepassing van regelingen.

Functie-eisen:

- MBO;

- rijbewijs B.

*Functienaam:*

**medewerker meldingsbureau/centralist.**

Doel van de functie:

aannemen en verwerken van een melding van overlijden.

Taken:

- neemt meldingen van overlijden aan volgens een vast protocol;

- maakt afspraken met de nabestaanden over de direct te ondernemen acties;

- verstrekt opdrachten aan andere afdelingen van de organisatie ter realisering van de direct te ondernemen acties;

- legt tijden vast voor rouwbezoek en uitvaartplechtigheden;

- administreert bovengenoemde werkzaamheden, eventueel met behulp van een geautomatiseerd systeem;

- voert gesprekken met nabestaanden, waarin, naast organisatorische en administratieve z aken, ook aandacht is voor de emotionele kant.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

uitvoeren van vaktechnische werkzaamheden, uitvoerend van aard volgens protocollen en vaste werkschema’s. Gedegen vakkennis is vereist; beslissingen binnen richtlijnen; bij

oplossingen is interpretatie vereist.

Functie-eisen:

- MBO;

- goede communicatieve vaardigheden;

- stressbestendig;

- punctueel;

- uitstekend mondeling taalgebruik;

- goede telefoonstem.

*Functienaam:*

**Uitvaartleider A.**

Doel van de functie:

het ontvangen van publiek en begeleiden van nabestaanden bij rouwbezoek, alsmede het begeleiden van uitvaartplechtigheden.

Taken:

- ziet toe op de conditie van de overledene en voert correcties uit aan de opbaring of verzorging;

- begeleidt nabestaanden bij het rouwbezoek;

- begeleidt nabestaanden op de dag van de uitvaart;

- geeft leiding aan dragers en chauffeurs op de dag van de uitvaart.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

-verloop van de uitvaartplechtigheid zoals met de nabestaanden is afgesproken;

-vragen van assistentie en/of het geven van opdrachten aan dragers, chauffeurs en derden (bijvoorbeeld: medewerkers begraafplaats);

-algemeen: vaktechnische uitvoerende werkzaamheden volgens protocollen en vaste

werkschema’s; gedegen vakkennis van het werkgebied is vereist; oplossingen van problemen vraagt interpretatie en creativiteit.

Functie-eisen:

- MBO/HBO;

- goede communicatieve vaardigheden;

- stressbestendig;

- representatief;

- uitstekend mondeling taalgebruik;

- hoffelijk;

- inlevingsvermogen;

- rijbewijs B;

- gerichte vakopleiding.

*Functienaam:*

**boekhoudkundig medewerker.**

Doel van de functie:

het verrichten van uitvoerende en controlerende werkzaamheden op het gebied van financiële administratie.

Taken:

- voert financiële gegevens (inkoopfacturen) in en codeert;

- bereidt betalingsopdrachten voor;

- bereidt de uitvaartnota voor op basis van de kostenbegroting en de inkoopfactuur;

- geeft informatie aan opdrachtgevers over de financiële afwikkeling van de uitvaart;

- draagt zorg voor debiteuren- en crediteurenbewaking;

- draagt zorg voor grootboekadministratie.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

verantwoordelijk voor (een deel van) de grootboekadministratie onder leiding van een administrateur; vaktechnisch ondersteunend waarvoor een gedegen kennis van het vakgebied vereist is; beslissingen binnen richtlijnen.

Functie-eisen:

- MBA;

- administratieve ervaring.

*Functienaam:*

**nazorgadviseur.**

Doel van de functie:

het bijstaan van nabestaanden na de uitvaart en het leveren van een bijdrage aan de kwaliteitszorg van de organisatie.

Taken:

- legt contacten met nabestaanden voor een nabespreking van de uitvaart.

- bespreekt het verloop van de uitvaart met de nabestaanden en adviseert betreffende verzekeringskwesties en andere financieel-administratieve zaken;

- geeft advies en informatie over zaken met betrekking tot het overlijden:

grafmonumenten, dankbetuigingskaarten enz. en draagt zorg voor realisatie van de wensen op dit gebied;

- geeft nabestaanden, waar nodig, de eerste opvang in het kader van rouwverwerking en verwijst eventueel naar gespecialiseerde hulp;

- bespreekt het verloop van door de organisatie verzorgde uitvaarten in de organisatie en doet voorstellen voor verbetering;

- houdt kennis bij betreffende sociale wetgeving, erfrecht, subsidieregelingen, fiscale

gevolgen van overlijden, uitvaartverzorging en rouwbegeleiding;

* stelt bovenstaande kennis ter beschikking aan collega’s in de organisatie.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

vaktechnische uitvoerende werkzaamheden volgens protocollen en vaste werkschema’s; gedegen vakkennis van het werkgebied is vereist; oplossingen van problemen vraagt

interpretatie en creativiteit.

Functie-eisen:

- MBO/HBO;

- goede communicatieve vaardigheden;

- representatief;

- gevoel voor hulpverleningsvaardigheden (inlevingsvermogen);

- uitstekend mondeling taalgebruik;

- hoffelijk;

- rijbewijs B;

- gerichte vakopleiding.

*Functienaam:*

**uitvaartleider B.**

Doel van de functie:

aangeven van mogelijkheden wat betreft de uitvaart en het inventariseren van wensen van nabestaanden, het realiseren hiervan en het begeleiden van uitvaartplechtigheden.

Taken:

- informeert nabestaanden over de mogelijkheden met betrekking tot de uitvaart en inventariseert wensen;

- maakt afspraken met andere afdelingen (bijvoorbeeld: binnendienst) en derden

(bijvoorbeeld: geestelijke);

- maakt een kostenbegroting;

- verleent assistentie bij verzekeringskwesties en enkele financiële en administratieve zaken;

- ziet toe op de conditie van de overledene en voert correcties uit aan de opbaring of

verzorging;

- begeleidt nabestaanden bij het rouwbezoek;

- begeleidt nabestaanden op de dag van uitvaart;

- geeft leiding aan dragers en chauffeurs op de dag van de uitvaart;

- legt afspraken schriftelijk vast en rapporteert schriftelijk.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

-verloop van de uitvaartplechtigheid, zoals met nabestaanden is afgesproken;

-vragen van assistentie en/of het geven van opdrachten aan andere afdelingen (bijvoorbeeld: binnendienst) en derden (bijvoorbeeld: medewerkers begraafplaats);

-algemeen: vaktechnische uitvoerende werkzaamheden volgens protocollen en vaste werkschema’s; gedegen vakkennis van het werkgebied is vereist; oplossingen van problemen vraagt interpretatie en creativiteit.

Functie-eisen:

- MBO/HBO;

- goede communicatieve vaardigheden;

- stressbestendig;

- representatief;

- uitstekend mondeling taalgebruik;

- hoffelijk;

- inlevingsvermogen;

- rijbewijs B;

- gerichte vakopleiding.

*Functienaam:*

**medewerker bedrijfsbureau.**

Doel van de functie:

dagelijks inplannen van de beschikbare medewerkers en materiaal op de uit te voeren uitvaarten en/of werkzaamheden, alsmede het organiseren, aansturen en controleren van delen van de uitvaart.

Taken:

- verdeelt beschikbare medewerkers en middelen (zoals auto’s) over de uit te voeren activiteiten;

- huurt mensen en middelen in bij externe leveranciers;

- maakt roosters;

- verdeelt uitvaartbesprekingen over de beschikbare medewerkers;

- controleert op uitvoerbaarheid van gemaakte afspraken en op de voortgang van de verschillende deelactiviteiten;

- verstrekt opdrachten aan andere afdelingen van de organisatie ter realisering van de gemaakte afspraken;

- legt tijden vast voor rouwbezoek en uitvaartplechtigheden;

- neemt verzoeken tot wijziging van gemaakte afspraken aan en verwerkt deze;

- vraagt assistentie aan andere uitvaartorganisaties, volgens vastgestelde normen en procedures;

- administreert bovengenoemde werkzaamheden eventueel met behulp van een computer.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

-efficiënt inzetten van mensen en middelen;

-inplannen van mensen en middelen op basis van de beschikbare capaciteit, volgens vastgestelde normen en procedures;

-geven van werkopdrachten, één en ander binnen vastgestelde kaders;

-algemeen: vaktechnische uitvoerende werkzaamheden volgens protocollen en vaste werkschema’s; gedegen vakkennis van het werkgebied is vereist; oplossingen van problemen vraagt interpretatie en creativiteit.

Functie-eisen:

- MBO/HBO;

- uitstekend logistiek inzicht.

*Functienaam:*

**leidinggevende middenkader.**

Doel van de functie:

het geven van leiding aan en het coördineren van de uitvoerende werkzaamheden op de betreffende afdeling, waarbij zorg wordt gedragen voor een efficiënte inzet van mensen en middelen.

Taken:

- geeft leiding: bewaakt de voortgang en uitvoering van het werk; stelt richtlijnen op en ziet toe op de naleving daarvan;

- ontwerpt hulpmiddelen voor het werk, begeleidt en stimuleert medewerkers;

- bezetting: draagt zorg voor een goede bezetting, zowel kwalitatief als kwantitatief;

- draagt bij aan de selectie van eigen medewerkers;

-informatieoverdracht: organiseert en leidt het werkoverleg; rapporteert aan eigen leidinggevende;

- beheert middelen die worden gebruikt bij de bedrijfsuitvoering;

- assisteert bij het uitvoerende werk in niet-reguliere situaties;

- controleert input en output van zijn afdeling;

- draagt zorg voor vakantieplanning en urenregistratie;

- draagt zorg voor verzuimbegeleiding.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

-efficiënte inzet van mensen en middelen;

-uitvoeren van vastgesteld beleid op zijn terrein;

-beslissingen over kosten tot een bepaald bedrag, binnen de afgesproken kaders;

-beslissingen in het kader van bovengenoemde taken binnen de met de eigen leidinggevende afgesproken kaders;

-plannen en bewaken van uitvoering van anderen; beoordelen van medewerkers.

Functie-eisen:

* HBO.

*Functienaam:*

**leidinggevende hoger kader.**

Doel van de functie:

leiding geven aan de activiteiten van zijn unit en zorg dragen voor de verbetering van de resultaten, zowel kwalitatief als kwantitatief.

Taken:

- leidt, begeleidt, adviseert, stimuleert zijn medewerkers (het middenkader);

- volgt zijn organisatie kritisch en voert structurele oplossingen door voor knelpunten;

- bezetting: draagt zorg voor een goede bezetting, zowel kwalitatief als kwantitatief;

- informatieoverdracht: organiseert en leidt het afdelingsoverleg; rapporteert aan de directie;

- beleidsontwikkeling: ontwikkelt beleidsvoorstellen en voorziet deze van financiële

onderbouwing;

- onderhoudt externe contacten op vergelijkbaar niveau;

- assisteert het middenkader in niet-reguliere situaties.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

-verbetering van de resultaten (kwantitatief en kwalitatief);

-selectie van eigen medewerkers;

-uitvoeren van vastgesteld beleid;

-beslissingen binnen algemene doelstellingen en beleidslijnen;

-beslissingen over kosten tot een bepaald bedrag, binnen afgesproken kaders.

Functie-eisen:

* HBO/WO.

**Uit voormalig CAO Crematoria 2013-2014**

*Functie*

**Beheerder/bedrijfsleider A/B**

Doel

Zorgdragen voor een dusdanige dienstverlening aan cliënten dat de doelstellingen van het crematorium worden gerealiseerd.

NB

Er is één omschrijving gemaakt van de functie “Beheerder/bedrijfsleider”.

Er zijn echter 2 soorten beheerders/bedrijfsleiders te onderscheiden: A en B.

Qua werkzaamheden verschillen deze functies vrijwel niet van elkaar; de onderscheidende criteria zijn gezocht in het aantal personeelsleden c.q. het aantal uit te voeren crematies, in combinatie met de waarde van installaties en gebouwen (zaken als dubbele aula’s e.d.).

Beheerder/bedrijfsleider A 500 ‑ 1500 crematies per jaar

 ca. 5 ‑ 10 personeelsleden

Beheerder/bedrijfsleider B 1500 ‑ 2200 crematies per jaar

 ca. 10 ‑ 15 personeelsleden

Positie in de organisatie

Boven: directeur crematoria/bestuur.

Onder: 10 tot 15 crematoriummedewerkers.

Verantwoordelijkheidsgebieden/kerntaken

Bijdragen aan de totstandkoming van het algemene beleid (onder eindverantwoordelijkheid van directeur dan wel onder eindverantwoordelijkheid van het bestuur) zodanig dat:

* De dienstverlening wordt geoptimaliseerd en nieuwe vormen van dienstverlening kunnen worden ontwikkeld;
* Het ´marktaandeel´ kan worden zeker gesteld c.q. vergroot;
* In dit verband verzamelen en bewerken van marktinformatie, verkennen van ontwikkelingen in de markt, uitvoeren van concurrentieanalyses, aangeven of/in hoeverre bestaande dienstverleningsmogelijkheden voldoen aan markteisen etc.
* Inbrengen van bevindingen op genoemde gebieden tijdens overleg met directie en collega‑beheerders c.q. met bestuur en aldus bijdragen aan de totstandkoming van het algemene beleid.

Opzetten en uitvoeren (binnen de kaders van het algemene beleid) van het beleid met betrekking tot het eigen crematorium zodanig dat een goed functioneren van het crematorium wordt bereikt; dit omvat onder andere:

* opstellen van de begroting zowel ten aanzien van kosten als opbrengsten en bewaken van toegekend budget;
* opzetten/introduceren van nieuwe vormen van dienstverlening;
* initiëren van activiteiten om het marktaandeel zeker te stellen/te vergroten (PR‑activiteiten): open dagen, rondleidingen, brochures, overleg met uitvaartondernemers om in te spelen op wensen van hun kant etc.
* Verzorgen van de dagelijkse leiding/coördineren van activiteiten met betrekking tot het crematorium zodanig dat de werkzaamheden op het vereiste kwalitatieve niveau, efficiënt en effectief kunnen worden uitgevoerd; hiertoe onder meer:
* leidinggeven aan crematoriummedewerkers, bewaken van de uitvoering van werkzaamheden in kwalitatief en voortgangstechnisch opzicht, overdragen van gedragsregels, voorschriften, werkwijzen e.d., oplossen van probleemsituaties;
* behandelen van personele aangelegenheden zoals werving & selectie van nieuwe werknemers, beoordelen van werknemers, voorstellen doen ten aanzien van honorering, opstellen van/beslissen over dienstroosters etc.;
* toezien op de naleving van diverse wettelijke bepalingen die op het crematorium van toepassing zijn;
* toezicht houden op c.q. zorgen voor de dagelijkse postbehandeling, verwerking administratieve gegevens e.d.;
* beoordelen en behandelen van klachten;
* zorgdragen voor een adequaat onderhoud van gebouwen, terreinen, inventaris en installaties.
* Realiseren van een adequaat netwerk in het verzorgingsgebied van het crematorium naar uitvaartverzorgingsbranche, de overheid, de media e.d. zodanig dat deze partijen beschikken over actuele informatie, toegankelijk zijn voor promotionele activiteiten e.d.
* Opstellen en toelichten van periodieke rapportages naar directie omtrent financiële en algemene stand van zaken van het crematorium.

Sociale interactie

Aanwijzingen geven, overdragen van kennis/informatie/gedragsregels naar werknemers.

Doen en beargumenteren van voorstellen tijdens overleg met directie en collega‑beheerders.

Verstrekken van informatie aan diverse externe partijen.

Opstellen van notities, rapportages, verzorgen van correspondentie.

Specifieke handelingsvereisten

Attent zijn op een goed functioneren van het crematorium.

Bezwarende omstandigheden

De werkzaamheden kunnen enerverend van karakter zijn.

Functie:

**Hoofd restauratieve/huishoudelijke dienst**

Doel

Coördineren van en deelnemen aan restauratieve en huishoudelijke werkzaamheden zodanig dat op deze gebieden een optimale dienstverlening wordt gerealiseerd.

Positie in de organisatie

Boven: beheerder/bedrijfsleider.

Onder: 2 tot 6 serveersters/medewerkers huishoudelijke dienst.

Verantwoordelijkheidsgebieden/kerntaken

Zorgdragen voor de voorbereiding en uitvoering van restauratieve diensten zodanig dat met een juiste inzet van mensen en middelen een optimale dienstverlening plaatsvindt; hiertoe onder andere:

* zich op de hoogte stellen van te verwachten aantal bezoekers aan de hand van dagstaat;
* inplannen van werknemers;
* bestellen van consumptieve goederen bij leveranciers, controleren van geleverde bestellingen op kwaliteit en kwantiteit;
* toezien op een goede uitvoering van restauratieve werkzaamheden (bereiding consumpties, serveerwerk, afruimen, afwassen e.d.) door werknemers alsook zelf hieraan deelnemen;
* bewaken van het juist administreren van het aantal consumpties per dienst.
* Zorgdragen voor alsmede zelf deelnemen aan het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden zodanig dat voldaan wordt aan eisen ten aanzien van netheid en hygiëne; dit omvat onder andere:
* schoonhouden van keuken en keukenapparatuur;
* schoonmaken van aula, gangen, kamers;
* reinigen van sanitaire voorzieningen.

Leiding geven aan werknemers en in dit verband onder andere:

* toezien op een goede uitvoering van werkzaamheden;
* zorgen voor een goede kwalitatieve en kwantitatieve personele bezetting, adviseren ten aanzien van werving & selectie van nieuwe werknemers;
* oplossen van probleemsituaties, bevorderen van een goed werkklimaat;
* opstellen van werkroosters, plannen van vakanties e.d.

Bijhouden van de voorraad (consumptie)goederen, schoonmaakartikelen en zorgen voor bijbestelling.

Zorgdragen voor een goed gebruik en onderhoud van keukenapparatuur, schoonmaakmaterialen.

Sociale interactie

Aanwijzingen geven aan en overleggen over werkzaamheden met werknemers.

Doen van voorstellen tijdens overleg met beheerder/bedrijfsleider.

Te woord staan van bezoekers.

Bestellingen plaatsen bij leveranciers.

Bedienen van keukenapparatuur.

Specifieke handelingsvereisten

Aandacht besteden aan orde/netheid, hygiëne.

Bezwarende omstandigheden

Krachtsinspanning en inspannende houding bij serveerwerk en schoonmaakwerk.

Enerverend werk bij grote drukte.

Kans op letsel bij snijden, bij hanteren van hete producten.

Functie:

**Serveerster/medewerker huishoudelijke dienst**

Doel

Voorbereiden en verstrekken van consumpties zodanig dat aan het vereiste serviceniveau wordt voldaan.

Verrichtten van schoonmaakwerkzaamheden zodanig dat voldaan wordt aan eisen ten aanzien van netheid en hygiëne.

Positie in de organisatie

Boven: hoofd restauratieve diensten/hoofd huishoudelijke dienst.

Onder: geen.

Verantwoordelijkheidsgebieden/kerntaken

Voorbereiden en verstrekken van consumpties zodanig dat aan het vereiste serviceniveau van het crematorium wordt voldaan; hiertoe onder andere:

* zich op de hoogte stellen van te verwachten aantal bezoekers aan de hand van dagstaat;
* gereed maken van koffie, cake, belegde broodjes e.d.;
* verrichten van serveerwerkzaamheden;
* bijhouden van het aantal geserveerde consumpties.

Afruimen van tafels, afwassen (met behulp van afwasautomaat) en opbergen van serviesgoed.

Gereed maken van ruimten voor volgende dienst.

Verrichten van schoonmaakwerkzaamheden zodanig dat voldaan wordt aan eisen ten aanzien van netheid en hygiëne; dit omvat onder andere:

* schoonhouden van keuken en keukenapparatuur;
* schoonmaken van aula, gangen, kamers;
* reinigen van sanitaire voorzieningen.

Assisteren bij/uitvoeren van andere voorkomende werkzaamheden zoals verwisselen van registers, plaatsen van kapstokken, aanvullen van voorraden (koffie e.d.) uit de werkvoorraad.

Sociale interactie

Overleggen over werkzaamheden met collega’s.

Te woord staan van bezoekers.

Specifieke handelingsvereisten

Bedienen van keukenapparatuur.

Aandacht besteden aan orde/netheid, hygiëne.

Bezwarende omstandigheden

Krachtsinspanning en inspannende houding bij serveerwerk en schoonmaakwerk.

Enerverend werk bij grote drukte.

Kans op letsel bij snijden, bij hanteren van hete producten.

*Functie*

**Medewerker financiële administratie**

Doel

Verzorgen van de debiteuren‑, crediteuren‑ en kasadministratie zodanig dat deze administraties actueel zijn en tijdig kan worden besloten over invordering c.q. betaalbaarstelling en met behulp van deze administraties inzicht kan worden verkregen in de financiële stand van zaken.

Positie in de organisatie

Boven: beheerder/bedrijfsleider.

Onder: geen.

Verantwoordelijkheidsgebieden/kerntaken

Verzorgen van de debiteurenadministratie zodanig dat deze actueel is en overschrijdingen van de krediettermijn tot een minimum worden beperkt; hiertoe onder andere:

* opstellen, op basis van gegevens omtrent verleende diensten, van facturen ten behoeve van uitvaartverzorgers, nabestaanden en anderen;
* invoeren van factuurgegevens;
* vergelijken van ingekomen betalingen met factuurgegevens, achterhalen en oplossen van eventuele verschillen;
* boekhoudkundig verwerken van betalingen;
* controleren van debiteurensaldi en vaststellen van termijnoverschrijdingen;
* manen van debiteuren en adviseren m.b.t. de inschakeling van incassobureau.
* Verzorgen van de crediteurenadministratie zodanig dat deze actueel is en betalingen tijdig plaatsvinden; dit omvat onder andere:
* controleren van inkomende facturen op juistheid/volledigheid, bespreken en oplossen van onjuistheden;
* nagaan welke facturen betaald kunnen worden en welke betalingen worden opgehouden;
* betaalbaar stellen van facturen en zorg dragen dat betaling kan plaatsvinden.
* Beheren van de (kleine) kas en verzorgen van de kasadministratie.
* Periodiek opstellen (uitdraaien) van financiële overzichten zodanig dat tijdig een juist beeld wordt gegeven van de financiële stand van zaken.

Sociale interactie

Overleggen met collega´s.

Inwinnen/verstrekken van informatie bij/aan crediteuren/debiteuren.

Bespreken van onduidelijkheden in facturen/betalingen in‑ en extern.

Informatie uitwisselen met bank.

Specifieke handelingsvereisten

Bedienen van PC.

Accuraat zijn bij het controleren en verwerken van financiële gegevens.

Bezwarende omstandigheden

Eenzijdige houding en belasting van oog‑ en rugspieren bij het bedienen van beeldschermapparatuur.

*Functie*

**Algemeen assistent**

Doel

Begeleiden en uitvoeren van crematies zodanig dat wordt voldaan aan wensen van cliënten en aan ter zake geldende wettelijke bepalingen.

Positie in de organisatie

Boven: beheerder/bedrijfsleider.

Onder: geen.

Verantwoordelijkheidsgebieden/kerntaken

Verrichten van werkzaamheden ter voorbereiding van diensten/plechtigheden; hiertoe onder andere:

* bespreken (met uitvaartondernemer, geestelijke) van speciale wensen, bijzonderheden met betrekking tot de dienst/plechtigheid;
* adviseren met betrekking tot muziekkeus; controleren van geluidskwaliteit van door familie verstrekte banden; zo nodig maken van bandopname van door familie meegebrachte muziekstukken;
* gereedmaken van condoleance‑ en aularuimten;
* plaatsen van kist, schikken van bloemstukken, verzorgen van condoleanceregisters;
* controleren van juistheid van door de uitvaartondernemer in te dienen documenten.

Begeleiden van de dienst zodanig dat deze goed en ordelijk verloopt; dit houdt onder andere in: ontvangen en begeleiden van familie, nabestaanden, uitvaartondernemer;

verzorgen van de muzikale omlijsting van de dienst; bedienen van geluidsapparatuur; maken van een bandopname van de dienst;

regelen van onvoorziene situaties tijdens de plechtigheid, in voorkomende gevallen verlenen van eerste hulp;

opruimen van ruimten na afloop van de dienst, afdragen van bloemstukken, linten e.d. aan familie/uitvaartondernemer c.q. wegbrengen van bloemen naar daartoe bestemde plaatsen.

Regelen van het verbrandingsproces zodanig dat dit verloopt volgens daartoe gegeven (wettelijke) voorschriften; dit houdt ondermeer in:

* transporteren van kist van aula naar ovenruimte;
* controleren van documenten op juistheid; signaleren van onjuistheden aan beheerder;
* controleren van juiste temperatuurinstelling en werking van de computergestuurde oven; toevoegen van identiteitssteentje;
* invoeren van kist en bewaken van het verbrandingsproces;
* ruimen van de oven, verwijderen en bewaren van asresten en identiteitssteentje;
* bijwerken/opstellen van de verklaring van identificatie, verbranding en berging, ovenrapport;
* graveren van naamplaten en deksels voor de asbussen;
* controleren van alle gegevens betrekking hebbend op de asbestemmingen.

Uitvoeren van diverse overige werkzaamheden, zoals:

* verzorgen van asverstrooiingen, evt. in aanwezigheid van de familie;
* verzorgen van urnbijzettingen;
* verzorgen van de verkoop van urnen;
* ´inspringen´ bij andere werkzaamheden binnen het crematorium (serveer‑/onderhouds‑ /schoonmaakwerkzaamheden, uitvoering reparaties e.d.).

Sociale interactie

Bespreken van diensten met uitvaartondernemer, geestelijke, nabestaanden.

Afstemmen van werkzaamheden met collega’s.

Te woord staan van bezoekers, familie.

Specifieke handelingsvereisten

Bedienen van oven, geluidsapparatuur, graveermachine. Hanteren van handgereedschappen, schoonmaakapparatuur.

Alert zijn op een juiste timing van werkzaamheden. Alert reageren bij probleemsituaties.

Bezwarende omstandigheden

Krachtsinspanning en inspannende houding bij gereedmaken c.q. opruimen van aula, bij uitvoeren van reparaties en onderhoud.

Enerverend werk bij grote drukte. Werken in de nabijheid van hoge temperaturen. Hinder van hitte, stof en onaangename geuren bij het behandelen van asresten en schoonmaakwerkzaamheden.

Kans op letsel bij het werken met handgereedschap, bij het uitvoeren van reparaties.

*Functie*

**Medewerker crematoriumadministratie**

Doel

Verrichten van administratieve werkzaamheden zodanig dat:

een optimale planning van diensten wordt gerealiseerd;

het crematieproces en de asverstrooiing plaatsvinden conform ter zake geldende regels.

Positie in de organisatie

Boven: beheerder/bedrijfsleider.

Onder: geen.

Verantwoordelijkheidsgebieden/kerntaken

Administratief voorbereiden van crematies en begrafenissen zodanig dat voldaan wordt aan ter zake geldende regels, ‑wettelijke‑ bepalingen e.d.; hiertoe ondermeer:

* registreren van overlijdingsmeldingen en crematieaanvragen;
* overleggen met uitvaartondernemer/familie omtrent specifieke wensen met betrekking tot de dienst;
* controleren of benodigde officiële documenten/verklaringen aanwezig en juist zijn, zo nodig rappelleren;
* aanmaken van brondocument.

Verrichten van werkzaamheden ten behoeve van een efficiënte planning van diensten; dit omvat onder andere:

* plannen van diensten, hierbij enerzijds streven naar een optimale aaneensluiting van diensten en anderzijds rekening houden met wensen van uitvaartondernemer/familie;
* opstellen van dagprogramma’s en verstrekken van hierin opgenomen gegevens (aantal diensten, te verwachten aantal bezoekers, bijzonderheden e.d.) aan betrokken crematoriummedewerkers.

Verzorgen van de administratieve begeleiding van asverstrooiing c.q. het bijzetten van urnen zodanig dat een en ander volgens ter zake geldende regels plaatsvindt; in dit verband ondermeer:

* aanschrijven van nabestaanden omtrent asverstrooiing c.q. het bijzetten van urnen en controleren van geretourneerde formulieren op juistheid;
* registreren van asverstrooiingen en bijzetting van urnen;
* signaleren van afloop van de periode van urnbijzetting aan nabestaanden en regelen van verlenging;
* administreren van asoverbrenging naar andere bestemmingen.
* Aanleveren van gegevens aan financiële administratie ten behoeve van facturering.
* Bijhouden van diverse overzichten/dossiers zodanig dat hierin opgenomen gegevens actueel en goed toegankelijk zijn; dit houdt ondermeer in:
* aanleggen en bijhouden van dossiers/archieven;
* opstellen van statistieken ten behoeve van CBS en andere instanties;
* opstellen van periodieke overzichten ten behoeve van beheerder, bestuur.

Uitvoering geven aan diverse overige werkzaamheden zoals:

* afhandelen van inkomende telefoongesprekken, verstrekken van informatie, te woord staan van bezoekers, verzorgen van de verkoop van urnen;
* verlenen van secretariële ondersteuning aan beheerder (correspondentie, verslagen e.d.).

Sociale interactie

Overleggen met collega´s.

Inwinnen/verstrekken van informatie bij/aan uitvaartondernemer, nabestaanden.

Informatie over dagprogramma’s, diensten verstrekken aan crematoriummedewerkers.

Specifieke handelingsvereisten

Bedienen van PC.

Accuraat zijn bij het controleren en verwerken van gegevens.

Bezwarende omstandigheden

Eenzijdige houding en belasting van oog‑ en rugspieren bij het bedienen van beeldschermapparatuur.

*Functie*

**Aulamedewerker**

Doel

Ontvangen van bezoekers alsmede voorbereiden en begeleiden van diensten zodanig dat uitvaartplechtigheden goed en ordelijk verlopen.

Positie in de organisatie

Boven: beheerder/bedrijfsleider.

Onder: geen.

Verantwoordelijkheidsgebieden/kerntaken

Verrichten van werkzaamheden ter voorbereiding van auladiensten; hiertoe onder andere:

* bespreken (met uitvaartondernemer, geestelijke) van speciale wensen, bijzonderheden met betrekking tot de auladienst;
* adviseren van familie/uitvaartverzorger met betrekking tot muziekkeus, zo nodig bandopname van muziekstukken maken, controleren van de geluidskwaliteit;
* gereedmaken van condoleance‑ en aularuimten;
* plaatsen van kist, schikken van bloemstukken, verzorgen van condoleanceregisters;
* controleren van juistheid van door de uitvaartondernemer in te dienen documenten.
* Ontvangen en te woord staan van familie, nabestaanden en zorgen voor begeleiding naar ontvangstruimtes, familiekamers.
* Begeleiden van de auladienst zodanig dat deze goed en ordelijk verloopt; dit houdt onder andere in:
* ontvangen van bezoekers, toewijzen van zitplaatsen;
* bedienen van het instrumentenpaneel tijdens de plechtigheid (muziek, gordijnen, wegglijden kist e.d.);
* regelen van onvoorziene situaties tijdens de plechtigheid, in voorkomende gevallen verlenen van eerste hulp;
* opruimen van ruimten na afloop van de dienst, afdragen van bloemstukken, linten e.d. aan familie/uitvaartondernemer c.q. wegbrengen van bloemen naar daartoe bestemde plaatsen.

Verrichten van bijkomende werkzaamheden zoals schoonhouden van apparatuur, inspringen bij serveerwerkzaamheden e.d.

Sociale interactie

Bespreken van auladiensten met uitvaartondernemer, geestelijke, nabestaanden.

Afstemmen van werkzaamheden met collega’s.

Te woord staan van bezoekers, familie.

Specifieke handelingsvereisten

Bedienen van instrumentenpaneel aula.

Alert zijn op een juiste timing van werkzaamheden. Alert reageren bij probleemsituaties.

Bezwarende omstandigheden

Krachtsinspanning en inspannende houding bij gereed maken c.q. opruimen van aula.

Enerverend werk bij grote drukte.

*Functie*

**Begraafplaatsmedewerker**

Doel

Bijhouden van graven en het terrein van de begraafplaats zodanig dat voldaan wordt aan ter zake geldende kwaliteitseisen.

Positie in de organisatie

Boven: beheerder/bedrijfsleider.

Onder: geen.

Verantwoordelijkheidsgebieden/kerntaken

Bijhouden van graven zodanig dat deze voldoen aan gestelde eisen; hiertoe onder andere:

* verrichten van grondwerk (delven en ´schudden´ van graven);
* (ver)plaatsen van grafmonumenten;
* schoonhouden van monumenten met behulp van hogedrukspuit;
* bijschilderen van teksten op grafmonumenten.
* Onderhouden/verzorgen van het buitenterrein van de begraafplaats zodanig dat voldaan wordt aan gestelde eisen; dit houdt ondermeer in:
* snoeien van bomen en struiken, maaien van grasvelden;
* schoonhouden van terrein en paden (bijv. met bladblazer, rolbezem);
* in‑ en verplanten van beplanting;
* bewerken (harken en schoffelen) van de grond;
* ijs‑ en sneeuwvrij maken van toegangswegen en paden.
* Onderhouden van machines/apparatuur, uitvoeren van kleine reparaties.
* Verrichten van andere voorkomende werkzaamheden zoals het plaatsen van urnen, het schoonhouden van nissen, legen van vuilcontainers e.d.

Sociale interactie

Overleggen over werkzaamheden met collega´s.

Specifieke handelingsvereisten

Bedienen van apparatuur/machines en handgereedschap.

Alert zijn op juiste timing van de werkzaamheden.

Bezwarende omstandigheden

Krachtsinspanning en inspannende houding bij het uitvoeren van de werkzaamheden.

Hinder van weersomstandigheden.

Kans op letsel bij het werken met machines en handgereedschap.

*Functie*

**1e Algemeen assistent**

Doel

Coördineren van de dagelijkse uitvoering van crematoriumwerkzaamheden en mede uitvoeren van deze werkzaamheden teneinde een optimale dienstverlening te realiseren.

Positie in de organisatie

Boven: beheerder/bedrijfsleider.

Onder: heeft een functionele relatie naar een aantal werknemers.

Verantwoordelijkheidsgebieden/kerntaken

Voorbereiden van de dagelijkse werkzaamheden zodanig dat deze efficiënt, effectief en op het vereiste kwalitatieve niveau plaatsvinden; hiertoe onder meer:

* opstellen van werkprogramma, dienstrooster aan de hand van aantal aangemelde crematies en rekening houdend met vakantie, ADV e.d. van werknemers;
* inhuren van oproepkrachten;
* bespreken van bijzonderheden van het geplande programma met werknemers; verstrekken van informatie en instructies.
* Toezien op de uitvoering van plechtigheden in kwalitatief en voortgangstechnisch opzicht.
* Zo nodig zorgen voor bijsturing. Oplossen van probleemsituaties.
* Uitvoering geven aan auladiensten, werkzaamheden met betrekking tot de ovenkamer, geluidsstudio, het bijzetten van urnen, asverstrooiing, verkoop van medaillons, e.d.
* Zorgdragen voor noodzakelijke reparaties en onderhoudswerkzaamheden aan technische installaties, bouwtechnische en tuintechnische zaken.
* Verrichten van eenvoudige reparaties en inschakelen van derden voor onderhoudsbeurten en grote reparaties.
* Verzorgen van diverse administratieve werkzaamheden zoals controleren en coderen van inkomende facturen, verzorgen van de kas‑ en voorraadadministratie.
* Zorgen dat nieuwe mogelijkheden, ontwikkelingen en trends met betrekking tot crematieplechtigheden worden aangedragen bij beheerder/bedrijfsleider.
* Behartigen van personele aangelegenheden voor wat betreft het bevorderen van een goede werksfeer, teamvorming, introduceren en begeleiden van nieuwe werknemers.

Sociale interactie

Informatie/instructies geven aan werknemers en derden.

Bespreken van (bijzonderheden met betrekking tot) diensten met werknemers.

Te woord staan van bezoekers, familie.

Voorstellen doen met betrekking tot werkmethoden, werkomstandigheden e.d.

Specifieke handelingsvereisten

Bedienen van diverse apparatuur/installaties en handgereedschappen.

Alert zijn op een juiste indeling van werkzaamheden. Alert reageren bij probleemsituaties.

Bezwarende omstandigheden

Krachtsinspanning en inspannende houding bij gereed maken c.q. opruimen van aula, bij uitvoeren van reparaties en onderhoud.

Enerverend werk bij grote drukte. Hinder van hitte, stof en onaangename geuren bij het behandelen van asresten.

Kans op letsel bij het werken met handgereedschap, bij het uitvoeren van reparaties.

*Functie*

**Portier**

Doel

Bewaken van de hoofdingang teneinde bezoekers te woord te staan en door te verwijzen en het parkeren te regelen.

Positie in de organisatie

Boven: beheerder/bedrijfsleider.

Onder: geen.

Verantwoordelijkheidsgebieden/kerntaken

* Bewaken van de hoofdingang en toezien op de mogelijkheid van vrije doortocht voor bevoegden.
* Staande houden van bezoekers en beoordelen wie wel en wie niet met behulp van een vervoermiddel op het binnenterrein kan worden toegelaten (rouwstoeten, leveranciers, gehandicapten).
* Dirigeren van overige bezoekers naar parkeerplaats of openbare weg.
* Behulpzaam zijn van chauffeurs bij het uitvoeren van parkeermanoeuvres.
* Verwijzen van rouwstoeten en bezoekers naar juiste ontvangstruimte/aula.
* Informeren van bezoekers over tijd en plaats van plechtigheid/crematie.
* Verwijzen van belangstellenden naar columbarium of diverse locaties binnen het gebouw.
* Bestellen van taxi’s op verzoek van bezoekers.
* Verzorgen van diverse werkzaamheden, zoals:
* vegen van paden, verwijderen van afval;
* op orde houden van de chauffeurskantine;
* ophalen/wegbrengen van post.

Sociale interactie

Te woord staan van bezoekers, verstrekken van informatie, geven van (dwingende) aanwijzingen aan bestuurders.

Bespreken van bijzonderheden met beheerder/bedrijfsleider.

Specifieke handelingsvereisten

Attent zijn op naleving van toegangsbepalingen. Alert zijn op juiste doorverwijzing.

Bezwarende omstandigheden

Inspannende houding en enige krachtinspanning bij schoonmaakwerkzaamheden.

Hinder van weersomstandigheden. Enerverend werk bij grote drukte.