

Verwijzing CAO Uitvaartbranche pagina 38

Functiekenarakteristieken (normfuncties) en functiebeschrijvingen

Voor indelingen zie Functieniveaumatrix

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 zaken, 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.