

Taak-resultaatprofiel

Naam van het taak-resultaatprofiel: Gastvrouw / gastheer uitvaarten
Standaardfunctie
Formatieomvang:

Plaats in de organisatie:

Afdeling: Cluster Publieksaccommodaties
Eenheid: Kernteam Essenhof

Algemeen:

De gastvrouw/heer is werkzaam in het kernteam Essenhof en begeleidt het uitvaartproces vanaf het begin (ontvangst) tot het einde (afscheid van de Essenhof).

Doelstelling van het taakprofiel:

1. Verantwoordelijk voor een gastvrije ontvangst van nabestaanden en bezoekers en zorgvuldig verloop van het uitvaartproces in nauwe samenwerking met collega's en (externe) uitvaartleiders.

Hoofdtaken binnen het profiel

1. Voorbereiden van uitvaarten en gereed maken van de aula
2. Begeleiden van uitvaarten (inclusief voorlopen)
3. Ondersteunende werkzaamheden

Werkzaamheden hoofdtak 1

- Neemt kennis van de gewenste uitvaart en stemt de bijbehorende gang van zaken af met uitvaartleider en collega's
- Is verantwoordelijk voor inkoop en kwaliteitsbewaking van consumptieartikelen en alle andere goederen.
- Controleert bestellingen en realiseert een adequate administratieve verantwoording.
- Zorgt dat de aula tijdig in gereedheid is gebracht voor elke uitvaart afzonderlijk en regelt alles wat nodig is.
- Bewaakt dat de koffiekamer in gereedheid is gebracht.

Werkzaamheden hoofdtak 2

- Draagt zorg voor een adequate ontvangst van uitvaartleiders, nabestaanden en gasten.
- Stelt nabestaanden op hun gemak.
- Assisteert bij aankomst overledene, neemt bloemen in ontvangst, arrangeert opstelling kist, neemt wettelijk documenten in ontvangst en checkt identiteit overledene en gegevens aanvraagformulier.
- Zorgt dat bij elke ontvangst en alle accommodatiegebruik alles op rolletjes loopt en is zichtbaar aanspreekpunt voor uitvaartleiders en nabestaanden
- Werkt nauw samen met regisseur uitvaarten en stemt tijdig eventuele bijstellingen in het dagprogramma af.
- Vangt calamiteiten of onverwachte emotionele situaties op; verleent eerste hulp.

- Signaleert storingen of facilitaire problemen tijdig en neemt passende maatregelen.
- Begeleidt nabestaanden en gasten naar aula of koffiekamers en wanneer gewenst naar crematorium.
- Assisteert bij invoer overledenen in crematieoven.
- Loopt voor bij begravenissen en bedient graflift.

Werkzaamheden hoofdtak 3

- Vervangt de gastvrouw/heer balie en voorterrein
- Assisteert bij het serveren van consumptieartikelen.
- Voert schoonmaak en onderhoudswerkzaamheden uit.

Handelingsvrijheid

- Werkt in roosterdienst (ook op zaterdagen).
- Plant de eigen werkzaamheden en is verantwoordelijk voor zowel proces als eindresultaat.
- Geeft nabestaanden en uitvaartleiders advies op maat binnen bestaande richtlijnen en mogelijkheden..
- Is zich bij alle handelen bewust van het unieke, eenmalige karakter van het uitvaartproces en van de emotionele lading van de omgang met de dood.
- Hanteert emotionele situaties met professionele betrokkenheid en distantie.

Keuzemogelijkheden

Indicatie werk- en denkniveau en ervaring:

Werk- en denkniveau:

- Basisonderwijs
- VMBO
- MBO 1
- **MBO 2**
- **MBO 3**
- MBO 4
- HBO
- WO

Aanvullende (vak)kennis:

- kennis van regels en procedures m.b.t. begraven en cremeren
- kennis van Arbo en milieuvoorschriften
- kennis van horeca en keukenapparatuur (SVH en HACCP)
- kennis van computersystemen en audiovisuele apparatuur
- aantoonbare ervaring met gastgerichtheid

Algemene competenties (kernteam Essenhof)

- Gastvrij (het gevoel van welkom zijn geven, inlevend en flexibel)
- Zorgvuldig (voorkomen van fouten, aandacht voor elk detail)
- Respectvol (naar elkaar, nabestaanden, overledenen, bezoekers)
- Flexibel (staat open voor onverwachte taken en werktijden)

Aanvullende functie gebonden competenties:

- Vakbekwaam handelen
- Inlevingsvermogen
- Klantgericht werken

- Mondelinge communicatie
- Initiatief
- Samenwerken

Totaal aantal jaren functiegerichte ervaring: > 3 jaar

Leidinggeven

N.v.t.

Ondertekening door leidinggevende:

Naam:

Datum:

Versie:

