

Functietitel

Uitvaartplanner

Doel van de functie

Het telefonisch aannemen van melding van overlijden en het verwerken van alle binnenkomende e-mail ten behoeve van lopende en nieuwe uitvaarten. Het efficiënt, met de focus op kostenbewust, verwerken/plannen van de werkzaamheden die daaruit voortvloeien. Het uitwerken van een dossier met opdrachtbevestiging en bewaken van een correcte uitvoering van de afgesproken dienstverlening. Het uitzetten van een opdrachtbevestiging naar de administratie en het bewaken van de betaling voorafgaande de uitvaart. Van de uitvaartplanner wordt een proactieve mentaliteit en een wervende uitstraling van de doelstellingen Uitvaart24, verwacht.

Plaats in de organisatie

- Algemeen directeur
-
- Coördinator Uitvaartplanning
-
- Uitvaartplanner

Hoofdactiviteiten/Werkzaamheden

1. Telefonisch aannemen van een melding van overlijden.

Uit de melding wordt duidelijk om welke dienstverlening het gaat en indien mogelijk wordt een passende aanvulling op deze dienstverlening aangeboden.

2. Dossier-eigenaar.

Een toegewezen of opgepakt dossier blijft van A tot Z bij de uitvaartplanner. De uitvaartplanner is dossier-eigenaar en daarmee verantwoordelijk voor het gehele dossiertraject.

3. Informatieoverdracht.

De uitvaartplanner draagt, indien van toepassing, zorg voor een degelijke overdracht van zijn/haar werkdoSSIERS aan collega's. De informatieoverdracht is compleet en duidelijk voor de ontvanger. Dit geldt ook voor werkopdrachten naar uitvaartleiders en algemene dienst. Voor informatieoverdracht in het algemeen geldt een haal -en brengplicht.

4. Beleidsuitvoering.

De uitvaartplanner voert het vastgestelde beleid van Uitvaart24 binnen de aangegeven kaders uit. Signaleert knelpunten en risico's, onderneemt daarop actie en/of meldt ze bij Coördinator Uitvaartplanning.

5. Nazorg Uitvaartdossiers.

Nazorg op een uitvaartdossier bestaat uit het nabellen en bespreken van geleverde dienstverlening. Ook de eventuele nacalculatie van de dienstverlening wordt besproken,

bevestigd en administratief afgehandeld. Eventuele kritische opmerkingen (leermomenten) worden intern gedeeld.

6. Ontwikkeling en Kennis.

De uitvaartplanner houdt ontwikkelingen bij op het vakgebied.

7. Interne en Externe contacten.

Intern heeft de uitvaartplanner direct contact met uitvaartleiders, medewerker(s) algemene dienst en gastdame/heer. Extern heeft de uitvaartplanner direct contact met voor uitvaart24 opererende uitvaartleiders, logistieke dienstverleners, kistleveranciers en uitvaartlocaties derden. Verder is er contact met externe ondernemers ten behoeve van assistentie dienstverlening.

8. Administratieve verantwoordelijkheden.

De uitvaartplanner is verantwoordelijk voor een deugdelijke administratie van de (gedane) werkzaamheden en bevestiging daarvan naar opdrachtgevers, leveranciers, uitvaartlocaties en de afdeling administratie.

9. Naleving van de wet.

De uitvaartplanner is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wettelijke bepalingen.

Relaties

1. Voor het verstrekken van werkopdrachten, is er regelmatig contact met collega's.
 - a. Algemene dienst;
 - b. Uitvaartleiders;
 - c. Administratie;
2. Voor het verstrekken van werkopdrachten, is er regelmatig contact met contractpartners en derden.
 - a. Uitvaartleiders;
 - b. Uitvaartlocaties;
 - c. Vervoerders;
3. Voor wat betreft het doen van aangifte overlijden, is er regelmatig contact met de Burgerlijke Stand van diverse gemeenten.

Aanvullende informatie

1. 24 uur per week.
2. CAO uitvaartbranche schaal 5b.
3. Salarisindicatie afhankelijk van ervaring tussen € 1.380 en € 1.620 bruto.
4. Draait mee in een 4 wekelijks werkrooster.
5. Heeft 1:4 weken een weekenddienst.
6. Heeft wekelijks een avond/nacht telefoondienst. Hiervoor hebben wij een beschikbaarheidstoeslag.



Functie-eisen

- MBO werk- en denkniveau.
- Administratief inzicht en methodisch kunnen werken.
- Logistiek inzicht en proactief handelen.
- Commercieel denken en kostenbewust kunnen handelen.
- Representatief en uitstekende communicatieve vaardigheden.
- Klantgericht kunnen denken en beschikken over inlevingsvermogen.
- Stressbestendig en het leuk vinden om in een hectische omgeving te werken.
- Evenwichtige persoonlijkheid die met emotionele nabestaanden kan omgaan.
- Bereid om te werken op onregelmatige tijden.
- Leergierig en affiniteit met de uitvaartbranche.
- Actuele kennis van dienstverlening Uitvaart24 en zakenpartners.
- Kennis van de wet op de lijkbezorging.
- Ervaring met geautomatiseerde gegevensverwerking.