

Kwaliteit en Opleidingen

Nummer 1, mei 2016



Inhoud

Voorwoord	2
Verantwoording onderzoek	3
Kwaliteitsverbetering in de uitvaartbranche	4
Kwaliteit opleidingen	5
Verbeterpunten opleidingen	6
Keurmerken en protocollen	7
Toename zelfstandigen en kwaliteit	8
Nieuwe medewerkers vooral via netwerk	9
Klanttevredenheid op agenda, maar ruimte voor verdere professionalisering	10
Colofon	11

Voorwoord

Voor u ligt de eerste editie van de UitvaartBranchemonitor, een nieuw initiatief van vakuitgeverij UitvaartMedia en adviesorganisatie Baker Tilly Berk. De UitvaartBranchemonitor doet onderzoek onder uitvaartprofessionals en richt zich op het ondernemen en ontwikkelingen en trends in de uitvaartbranche.

In deze eerste editie staat de kwaliteit in de uitvaartbranche centraal. Een zeer belangrijk onderwerp voor een branche waar geen (wettelijke) toelatingseisen gelden tot het beroep van uitvaartverzorger en waar de 'zelfregulering' nog in de kinderschoenen staat. Opleidingen bestaan nog relatief kort en de kwaliteit ervan moet zich nog bewijzen. Dát blijkt tenminste uit deze Monitor waar het oordeel van uitvaartondernemers nog lang niet unaniem positief is.

We hebben ook gevraagd naar andere factoren die de kwaliteit positief kunnen beïnvloeden, zoals het structureel uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek, de rol van keurmerken, en het gebruik van protocollen. Ook op deze terreinen zijn de laatste jaren – soms grote – stappen gezet, maar de conclusie van deze eerste Monitor is dat de branche er nog (lang) niet is.

Hopelijk biedt deze eerste UitvaartBranchemonitor u niet alleen inzicht, maar ook inspiratie en motivatie om de kwaliteit van de dienstverlening nog verder te optimaliseren en daarmee tevreden klanten (families, nabestaanden) aan u te binden.

Veel leesplezier,

Barend van de Kraats

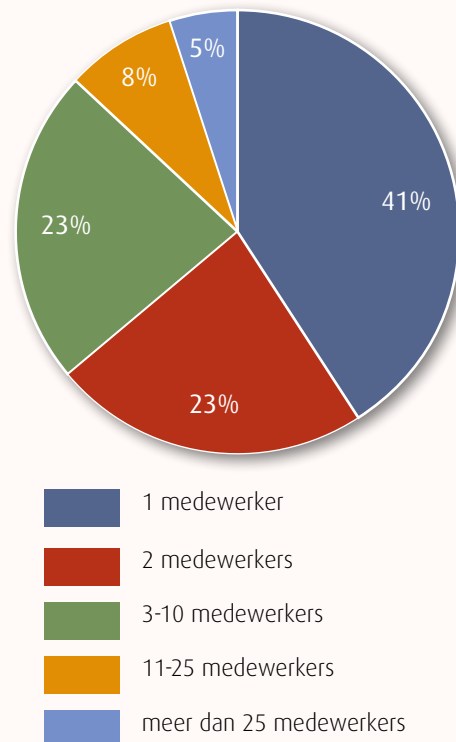
Verantwoording onderzoek

De UitvaartBranchemonitor is een initiatief van UitvaartMedia en Baker Tilly Berk. Het onderzoek voor deze editie 'Kwaliteit en Opleidingen' is ontwikkeld en uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van Baker Tilly Berk.

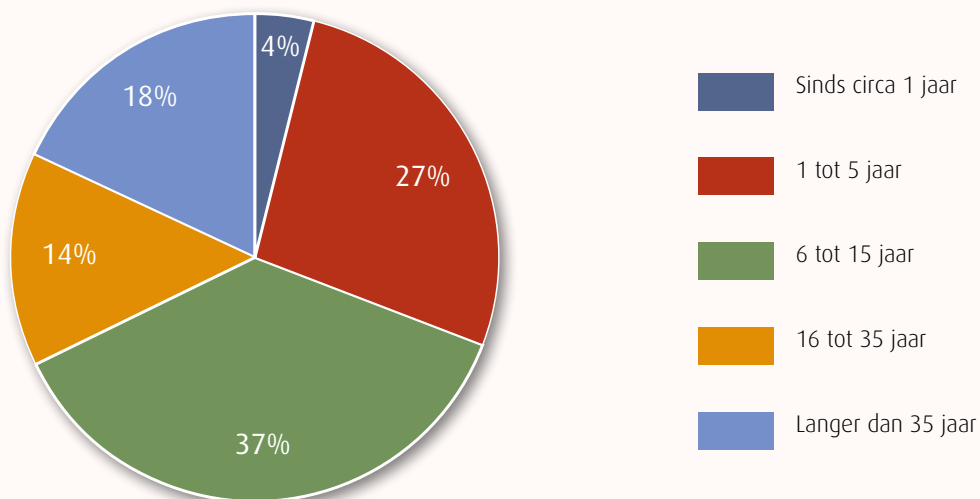
Het onderzoek voor deze UitvaartBranchemonitor, dat zich richtte op uitvaartondernemers, is uitgevoerd op basis van een online survey in de periode februari en maart 2016.

In totaal zijn 673 uitvaartondernemingen benaderd, waarvan 131 ondernemingen hebben meegewerkt; een response van 19,5%. De grafieken op deze pagina geven nader inzicht in de respondenten.

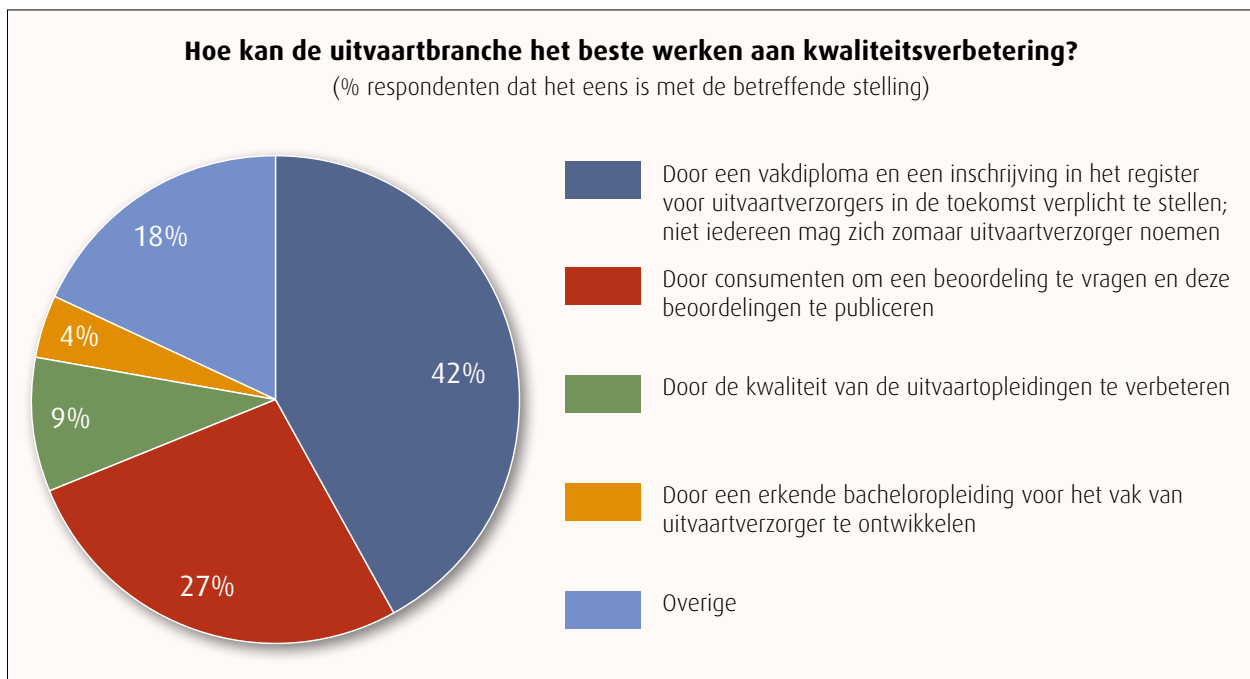
Percentage respondenten op basis van grootte onderneming/aantal medewerkers



Hoe lang is uw bedrijf actief in de uitvaartbranche?

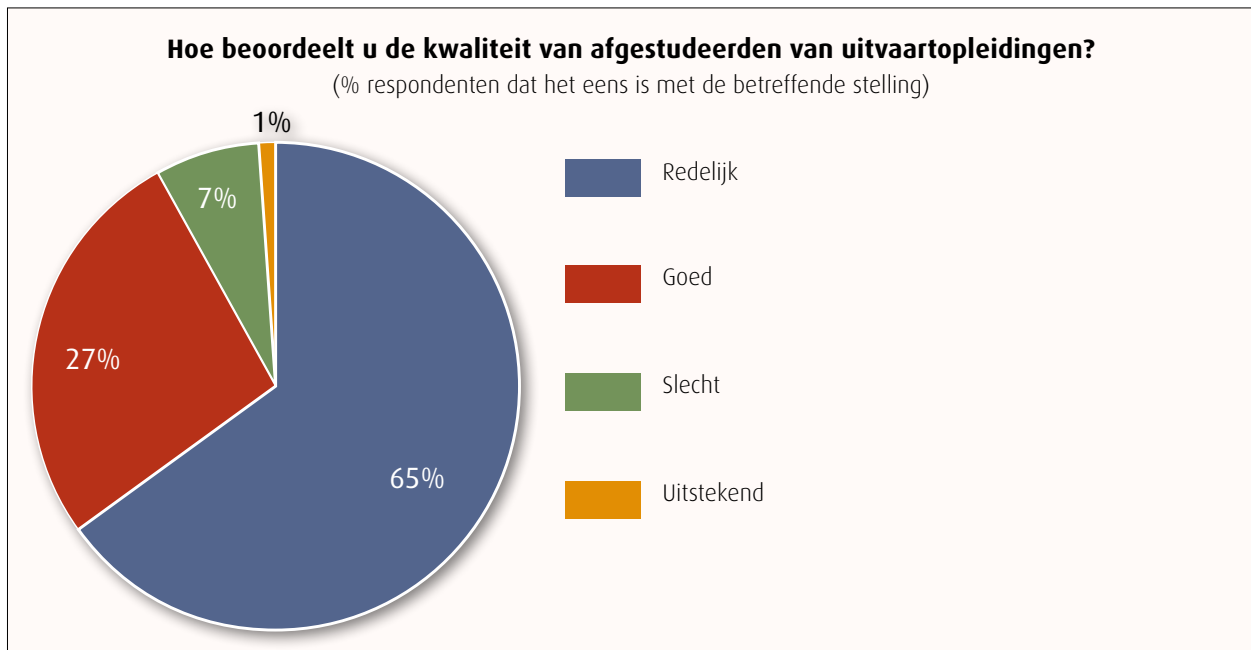


Kwaliteitsverbetering in de uitvaartbranche



- Het vak van uitvaartverzorger is een onbeschermd beroep: iedereen die dat wil kan starten als uitvaartondernemer, vakdiploma's of inschrijvingen in een register zijn niet nodig. Mede hierdoor is de kwaliteit van de dienstverlening een onderwerp dat de gemoederen in de branche flink bezig houdt. In de laatste tien jaar zijn dan ook diverse initiatieven ontstaan om de kwaliteit te garanderen, zoals keurmerken, protocollen en opleidingen.
- Om de kwaliteit in de branche te garanderen, toont ruim vier op de tien uitvaartondernemers zich voorstander van een verplicht vakdiploma en/of een inschrijving in het register voor uitvaartverzorgers.
- Ruim een kwart legt het oordeel bij voorkeur bij de consument. Door de consument om een beoordeling te vragen én dit vervolgens te publiceren, zullen ondernemers gemotiveerd worden om de kwaliteit van hun dienstverlening op peil te houden en te verbeteren.
- Er is kritiek op de kwaliteit van de opleidingen (zie pagina 5). Toch denkt maar 9 procent dat een verbetering van de kwaliteit van de opleidingen significant bijdraagt aan kwaliteitsverbetering in de branche. Een beperkte groep pleit voor een erkende bachelor- of HBO-opleiding.

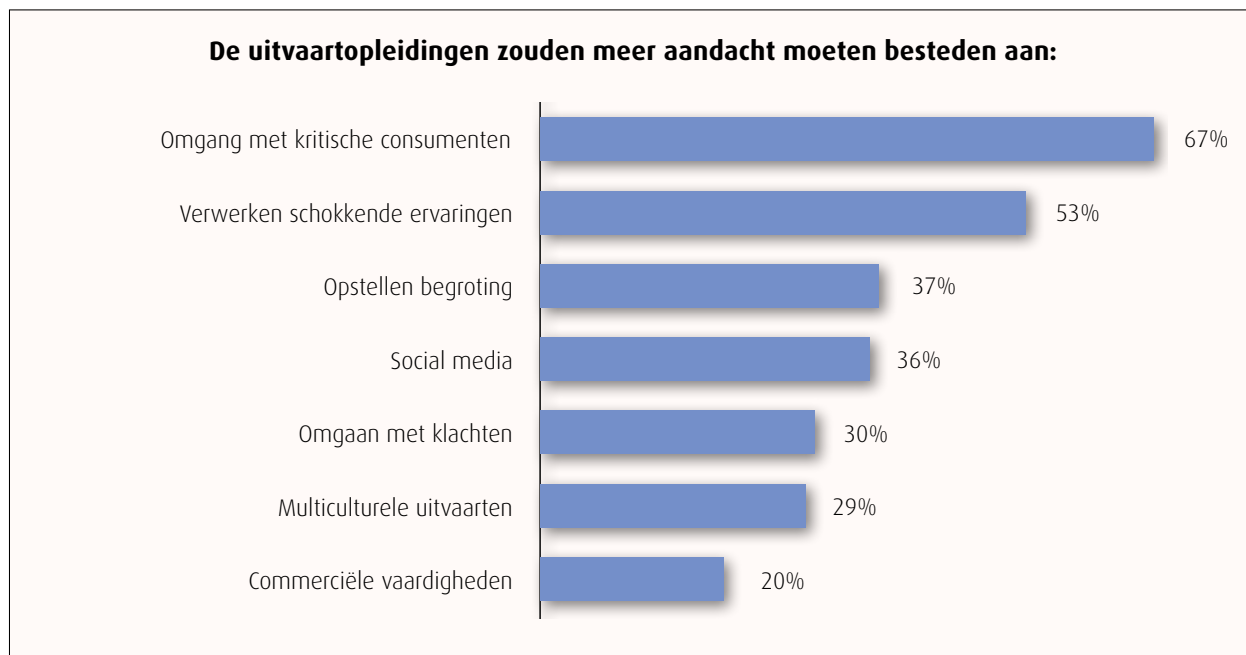
Kwaliteit opleidingen



- In de afgelopen jaren zijn er veel aanbieders van opleidingen voor uitvaartondernemers actief geworden op de markt. De groei van het aantal opleiders kan gezien worden als een reactie op de sterke groei van de branche in de afgelopen jaren. Op dit moment zijn er 1.610* uitvaartondernemingen, het merendeel eenmanszaken. Tien jaar geleden waren dat er nog maar circa 900*.
- Over de kwaliteit van de opleiders zijn uitvaartondernemers echter nog niet onverdeeld positief. Voor 65% van de respondenten kan er slechts een beoordeling 'redelijk' van af. Daar staat tegenover dat ruim een kwart de kwaliteit van afgestudeerden wel goed vindt.
- Als mensen niet of matig tevreden zijn over opleidingen is dit veelal omdat de opleiding nog te veel het karakter heeft van een cursus of training. Vooral het praktijkdeel in de vorm van een stage wordt gemist. "Met een opleiding ben je nog lang geen uitvaartverzorger", zo is de algemene teneur binnen deze groep.

* Bron: CBS 1-1-2016


Verbeterpunten opleidingen




- Uitvaartondernemers vinden dat opleiders vooral moeten verbeteren op de omgang met kritische consumenten. De consument wordt steeds mondiger en heeft steeds vaker specifieke, individuele wensen ten aanzien van de uitvaart. Dit vraagt van de uitvaartondernemer nog meer dan voorheen sensitiviteit ('voelhoorns') en sterke communicatievaardigheden.
- Een belangrijke reden dat startende ondernemers in de branche er soms weer snel mee ophouden, is dat men door de aard van het werk regelmatig wordt geconfronteerd met schokkende gebeurtenissen en ervaringen. Opleidingen mogen hier van de respondenten meer aandacht aan geven. Ook wordt er nog te vaak een rooskleurig beeld geschetst. Zo mag er volgens sommigen ook wel meer aandacht zijn voor het veeleisende 24/7 karakter van het werk.
- De overige verbeterpunten hebben vooral te maken met meer algemene ondernemersvaardigheden, die binnen de branche wel een specifieke invulling behoeven, zoals: een begroting opstellen, commerciële vaardigheden, omgaan met klachten en inzet van sociale media.

Keurmerken en protocollen

Keurmerken spelen voor de consument nauwelijks een rol bij de keuze van een uitvaartverzorger

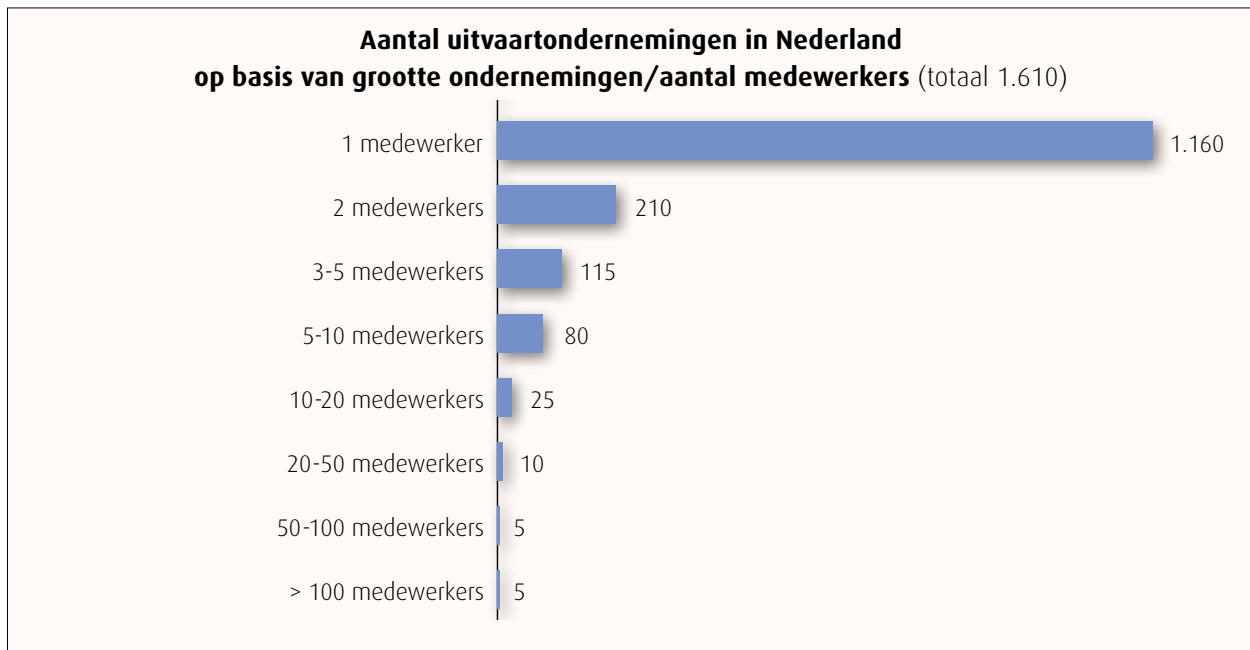
	Gemiddeld
5 zeer eens	
4 enigszins eens	
3 neutraal/weet ik niet	
2 enigszins oneens	
1 zeer oneens	

Er zijn veel ongeschreven regels wat betreft de uitvoering van een uitvaart Het vastleggen van protocollen komt de kwaliteit ten goede

	Gemiddeld
5 zeer eens	
4 enigszins eens	
3 neutraal/weet ik niet	
2 enigszins oneens	
1 zeer oneens	

- In de afgelopen tien jaar is het belang van keurmerken en protocollen sterk toegenomen in de uitvaartbranche. Zo is in 2006 de Stichting Keurmerk Uitvaartzorg in het leven geroepen. Volgens de stichting wordt inmiddels 85% van de uitvaarten in Nederland verzorgd op basis van keurmerk.
- Uitvaartondernemers zijn er echter niet van overtuigd dat een keurmerk voor de consument ook echt wat toevoegt. Ruim 80% van de respondenten is het enigszins of helemaal eens met de stelling dat keurmerken voor de consument nauwelijks een rol spelen bij de keuze van een uitvaartverzorger.
- Over protocollen wisselt men sterk van mening. Bijna de helft denkt dat dit niet bijdraagt aan de kwaliteit van de uitvaartzorg. Daar staat 35% tegenover die denkt dat dat wél zo is. Dit verklaart wellicht ook dat er in de branche geen algemeen aanvaarde protocollen zijn.

Toename zelfstandigheid en kwaliteit

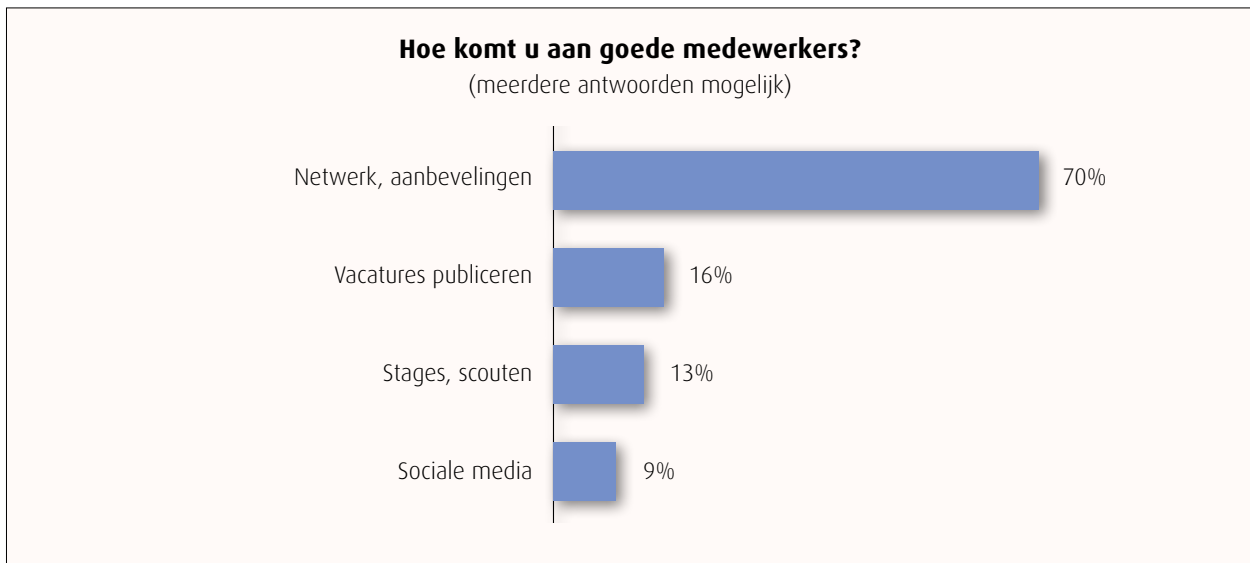


Bron: CBS (01-01-2016)

- Er zijn in Nederland 1.610* uitvaartondernemingen (CBS). Maar liefst 1.160 daarvan zijn zelfstandige ondernemers zonder personeel. Ter vergelijking: in 2007 waren er 940 uitvaartondernemingen, waarvan 540 zelfstandigen zonder personeel (ZZP).
- Er wordt binnen de branche verschillend aangekeken tegen de groei van de zelfstandigen. Vooral de middelgrote bedrijven zien het als een bedreiging. Zij geven aan dat de groei van zzp'ers de kwaliteit van de uitvaartzorg bedreigt.
- De zelfstandigen zelf – maar toch ook een aantal grotere ondernemingen – stellen in meerderheid dat de groei van zzp'ers de (middel-)grote bedrijven scherp houdt en dat dit juist leidt tot een verbetering van de kwaliteit van de uitvaartzorg.

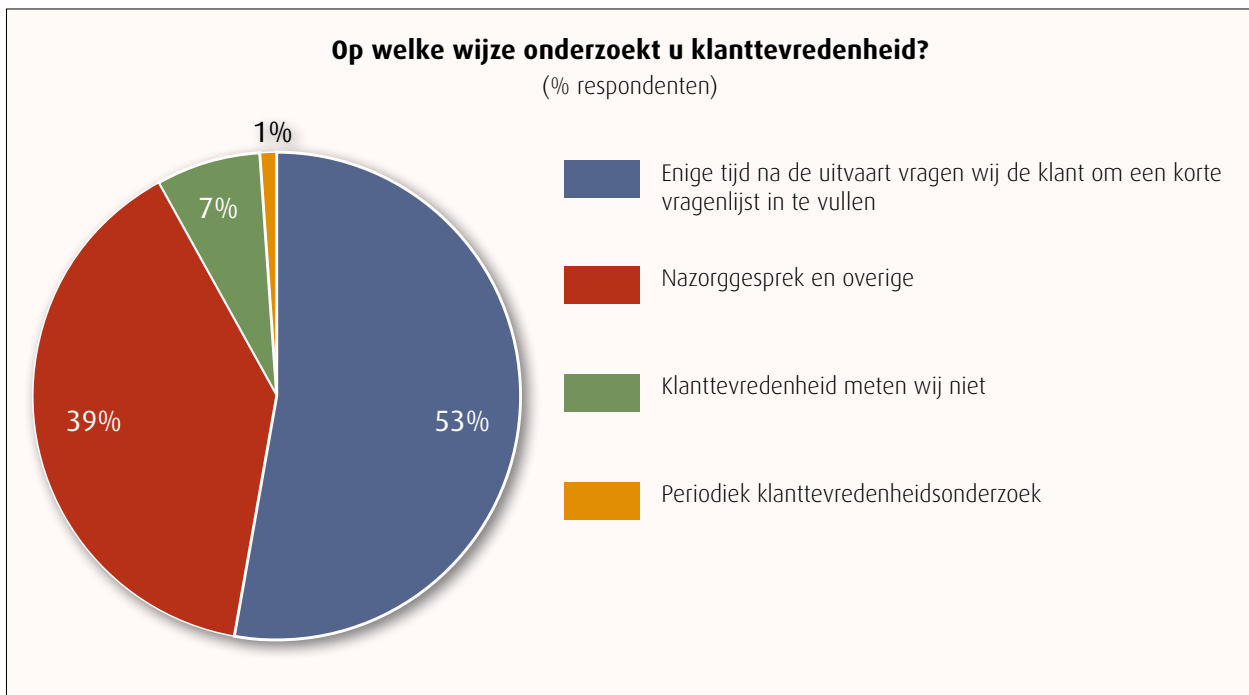
* Bron: CBS 01-01-2016

Nieuwe medewerkers vooral via netwerk



- De uitvaartbranche is bij uitstek een mensgerichte, dienstverlenende branche. Dit betekent dat medewerkers een zeer belangrijke rol spelen bij de kwaliteitsbeleving van de klant. Het zijn immers de medewerkers die het directe klantcontact hebben.
- Om aan goede medewerkers te komen verlaten uitvaartondernemers zich vooral op aanbevelingen vanuit hun netwerk. Het publiceren van vacatures via branchegerichte media (12%) of generieke media (4%) gebeurt aanzienlijk minder.
- Wat verder opvalt is dat twee vrij recente fenomenen in de uitvaartbranche – sociale media en opleidingsinstellingen – al een vrij belangrijk kanaal zijn voor het werven van nieuwe medewerkers. Bijna één op tien nieuwe medewerkers is geworven via sociale media. Ruim één op de tien is gescout bij opleidingen en/of krijgt een baan aangeboden na een stage.

Klanttevredenheid op agenda, maar ruimte voor verdere professionalisering



- Een belangrijk instrument om de kwaliteit te bewaken is onderzoek naar de klanttevredenheid. Hierbij is het wel van belang dat het onderzoek op de juiste manier wordt ingericht: actie- en toekomstgericht. Met andere woorden: u wilt niet alleen weten of de klant tevreden was, maar u wilt ook concrete acties kunnen afleiden om uw dienstverlening in de toekomst verder te verbeteren.
- Ruim de helft van de uitvaartondernemers stuurt enige tijd na de uitvaart een korte vragenlijst met het verzoek om deze in te vullen. Het periodieke klanttevredenheidsonderzoek, dat in andere dienstverlenende sectoren vrij gebruikelijk is, wordt in de uitvaartbranche nagenoeg niet toegepast.
- Bijna vier op tien ondernemers benut het nazorggesprek c.q. eindgesprek om te informeren naar de tevredenheid. De uitdaging voor ondernemers is om dit gesprek dan goed voor te bereiden en actief te informeren naar eventuele verbeterpunten.

Colofon

De UitvaartBranchemonitor is een initiatief van UitvaartMedia en Baker Tilly Berk. De rapportage en het onderzoek voor deze editie zijn ontwikkeld en uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van Baker Tilly Berk Bedrijfsstrategie, onderdeel van Baker Tilly Berk Corporate Finance B.V.

Redactie

drs. Barend van de Kraats
E: b.vandekraats@bakertillyberk.nl

Uitgever

UitvaartMedia (Theo de Natris)
Postbus 80532
2508 GM Den Haag
070 – 351 88 18
E: denatris@uitvaartmedia.com



Uitvaartmedia.com

Sinds de oprichting in 1914 is Baker Tilly Berk – met 18 vestigingen, 700 medewerkers en een omzet van ruim € 80 miljoen – uitgegroeid tot een van de grotere accountants- en advieskantoren van Nederland. In 2014 deed Baker Tilly Berk voor het eerst onderzoek naar de kansen in de uitvaartbranche.

Al ruim dertig jaar is UitvaartMedia dé vakuitgeverij voor de uitvaartbranche. Met onder meer de vakbladen Brancheblad Uitvaartzorg, Vakblad Uitvaart en de website uitvaartmedia.com houdt UitvaartMedia uitvaartprofessionals voortdurend op de hoogte van het nieuws, ontwikkelingen en achtergronden.

Disclaimer

Alle rechten op de inhoud behoren toe aan UitvaartMedia en Baker Tilly Berk. Voor deze UitvaartBranchemonitor geldt dat de informatie uit deze uitgave, inclusief tabellen en grafieken, uitsluitend mogen worden overgenomen onder voorwaarde van de expliciete bronvermelding 'UitvaartBranchemonitor.com'.

Deze UitvaartBranchemonitor is en blijft eigendom van UitvaartMedia en Baker Tilly Berk. Wederverkoop van deze publicatie is niet toegestaan, evenmin mag deze publicatie of een kopie daarvan aan derden ter beschikking gesteld worden.

Baker Tilly Berk aanvaardt nadrukkelijk geen aansprakelijkheid voor het ontbreken van informatie of voor het niet correct zijn van informatie welke expliciet of impliciet is opgenomen in deze rapportage, noch voor omissies in de presentatie voor zover die voortvloeien uit niet correcte of onvolledige informatie. De verantwoordelijkheid voor de besluitvorming voortvloeiende uit deze rapportage berust te allen tijde bij de gebruiker.