

## Opleidingen en kwaliteit

Juni 2021



# Inhoud

Voorwoord .....	2
Verantwoording onderzoek .....	3
Brancheverenigingen .....	5
Uitvaartopleidingen .....	6
Kwaliteit en keurmerken .....	9
Permanente educatie .....	11
Colofon .....	12

# Voorwoord

Vijf jaar geleden deden we voor de eerste keer een onderzoek onder uitvaartondernemers. UitvaartBranchemonitor was geboren, met een heldere ambitie: het geven van inzichten in de uitvaartbranche, inzichten die ondernemers kunnen helpen bij het succesvol zaken doen. We ondervroegen uitvaartondernemers destijds over tal van thema's, zoals ondernemen in de branche, uitvaartopleidingen, en trends en ontwikkelingen.

Inmiddels zijn we vijf jaar later. Hoe kijken uitvaartondernemers nú naar de branche waarin zij actief zijn, en op welke manier gaan zij om met trends en ontwikkelingen in de branche en in de maatschappij? En, zijn er al dan niet opmerkelijke verschillen met het onderzoek van vijf jaar geleden? In 2016 wisten we al een mooie respons van 131 deelnemers te realiseren; dit jaar deden er maar liefst 249 mensen mee aan de digitale survey. Het onderzoek ging ook dit jaar over een breed scala aan onderwerpen, waarover we nog uitgebreid zullen publiceren in de nieuwe 'Stand van de Uitvaartbranche', die dit najaar zal verschijnen.

In deze publicatie van UitvaartBranchemonitor stellen we het onderwerp 'Opleidingen en kwaliteit' centraal. Met name over het belang van keurmerken, normeringen, en het behalen van PE (permanente educatie) punten, willen de meningen nog wel eens flink uiteen lopen. Een beeld dat bevestigd wordt in dit onderzoek.

Het onderzoek is een opsteker voor de opleidingsinstituten in de branche. Waar men vijf jaar geleden nog niet onverdeeld enthousiast was over de kwaliteit van de opgeleiden, is het beeld nu een stuk gunstiger.

Ik wens u veel leesplezier.

Barend van de Kraats

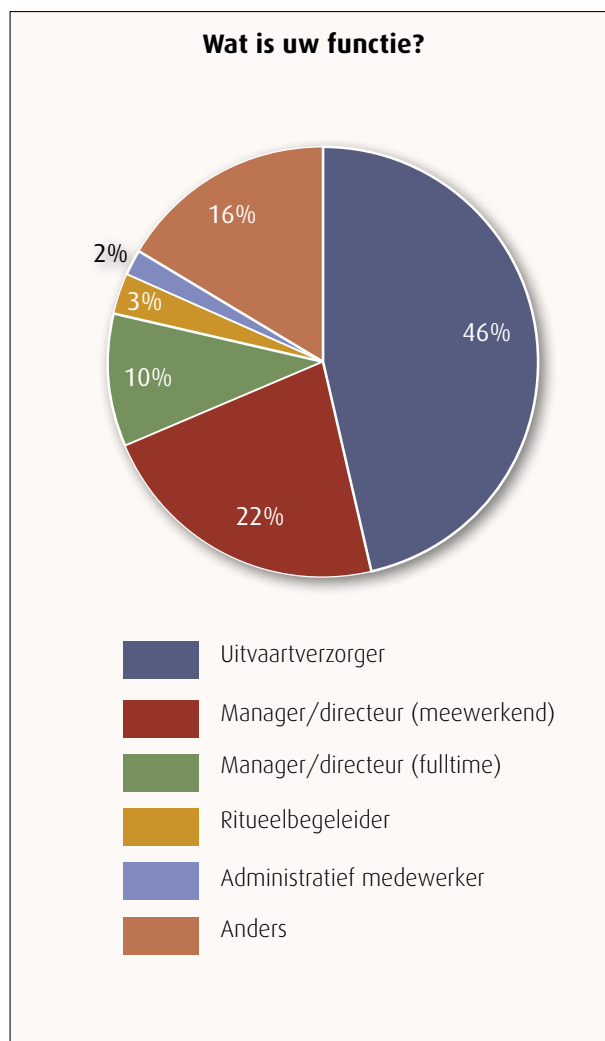
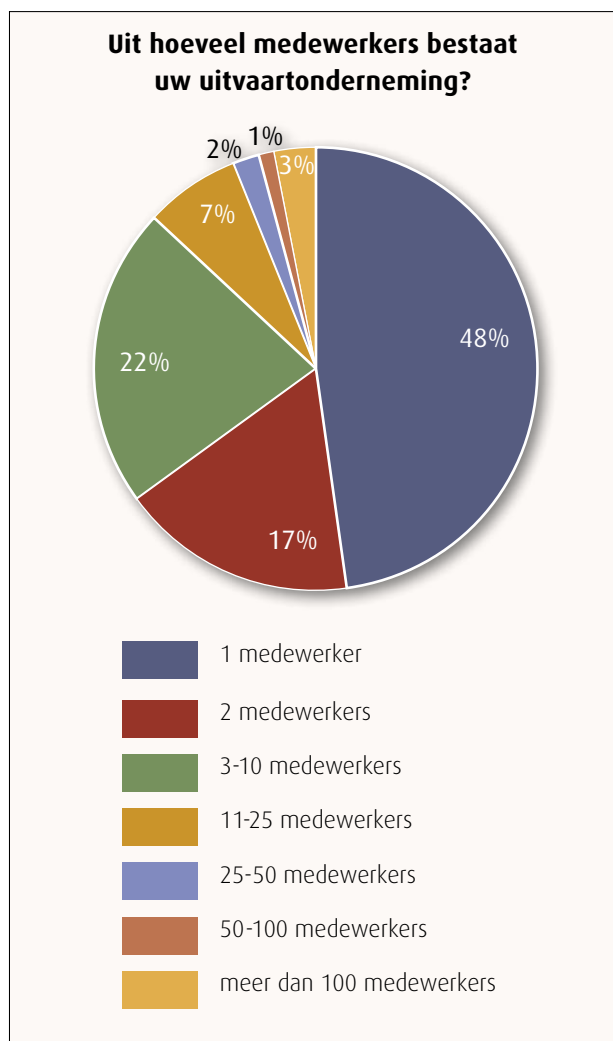
# Verantwoording onderzoek

De UitvaartBranchemonitor is een initiatief van UitvaartMedia en The Alignment House. De rapportage en het onderzoek voor deze editie is ontwikkeld en uitgevoerd door The Alignment House.

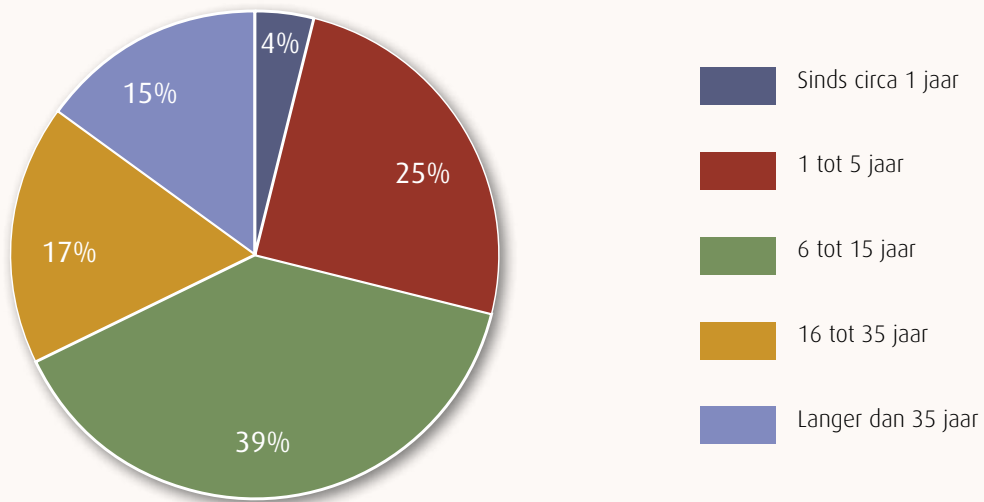
Het onderzoek voor deze UitvaartBranchemonitor, dat zich richtte op uitvaartondernemers, is uitgevoerd op basis van een online survey in de periode februari en maart 2021.

In totaal zijn 962 ondernemers in de uitvaartbranche benaderd, waarvan er 249 hebben meegewerkt; een response van 25,9%. Vier op de vijf respondenten is ondernemer: zzp'er of directeur-grotaandeelhouder. De overige respondenten werken in loondienst, zijn vrijwilliger of hebben een staffunctie binnen een uitvaartonderneming. Het merendeel van de respondenten is vrouw (56%) en ruim driekwart van de respondenten (76%) is tussen de 45 en 65 jaar. Er zijn geen respondenten jonger dan 25 jaar.

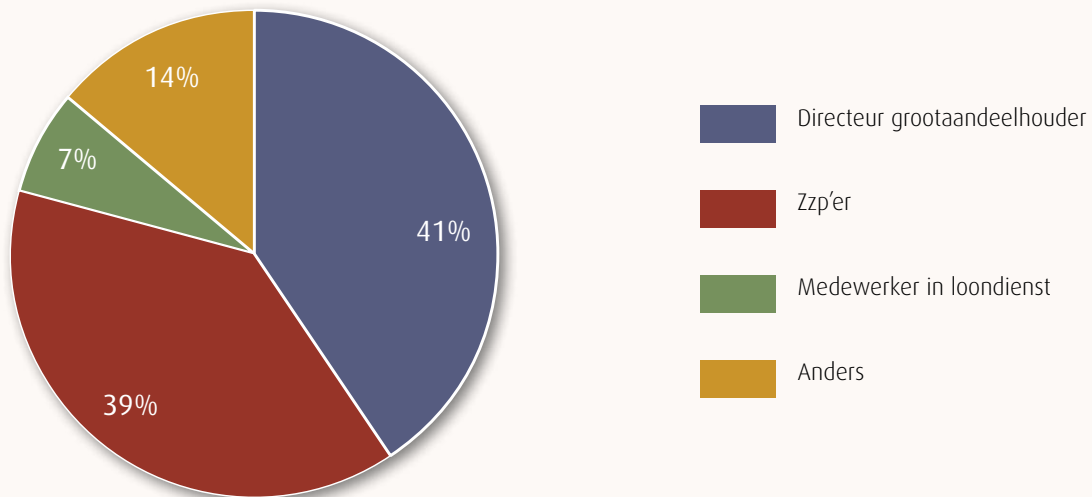
De grafieken op deze pagina's geven nader inzicht in de respondenten.



### Hoe lang is uw bedrijf actief in de uitvaartbranche?



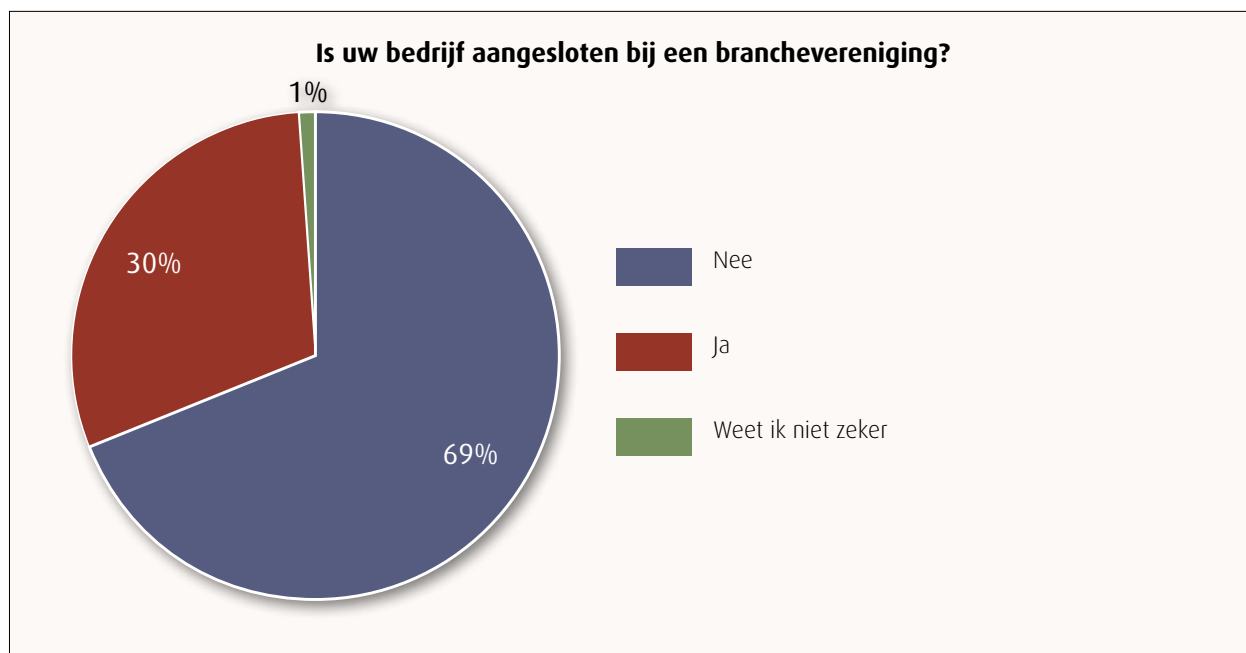
### Wat is uw positie binnen uw bedrijf?



Niet alle grafieken en tabellen tellen exact op tot 100% vanwege afronding van de percentages.

# Brancheverenigingen

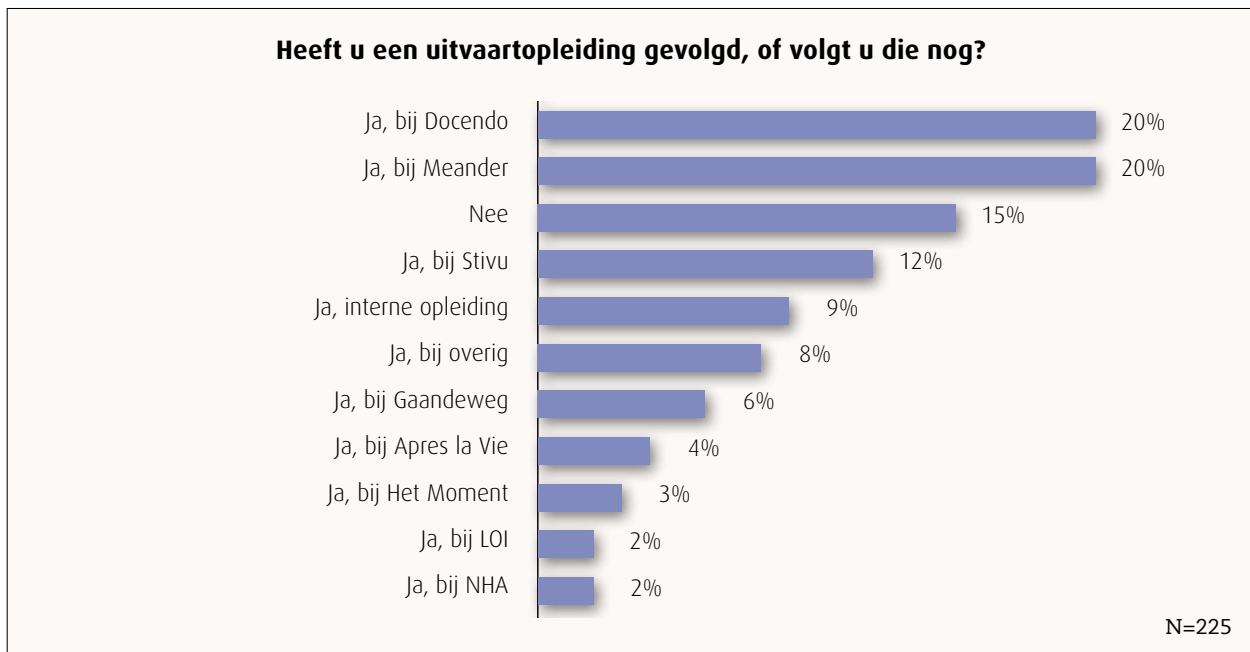
## Lidmaatschap branchevereniging niet vanzelfsprekend



- Het lidmaatschap van een branchevereniging staat niet hoog op de prioriteitenlijst van de uitvaartondernemers die meededen aan dit onderzoek. Slechts 30% is aangesloten bij een branchevereniging, 1% weet het niet zeker.
- Van de respondenten die aangeven dat ze lid zijn van een branchevereniging (30%) is de BGNU (Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen) de meest genoemde brancheorganisatie (43%), gevolgd door het Netwerk Uitvaartvernieuwers (13%) en Stichting Keurmerk Persoonlijke Uitvaart (13%). Verder worden onder andere genoemd: Nardus en de LBvR (Landelijke Beroepsvereniging van Ritueelbegeleiders).

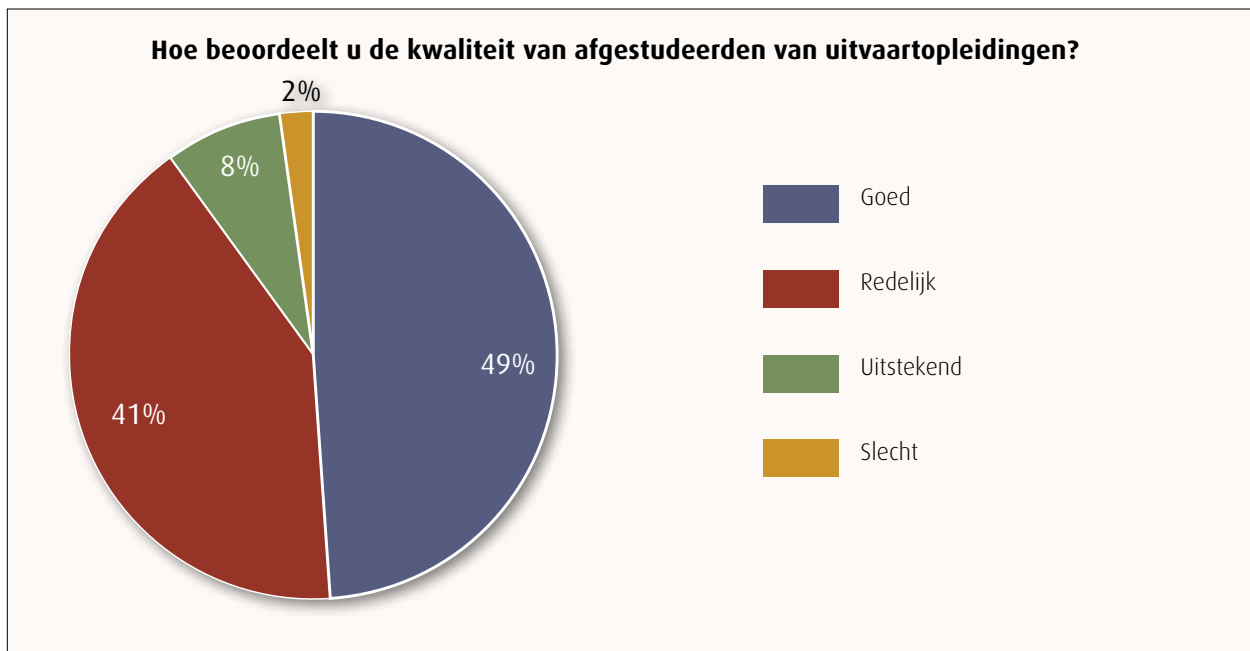
# Uitvaartopleidingen

## Uitvaartopleidingen populair



- Er is de afgelopen tien jaar het nodige veranderd op het gebied van opleidingen. De Stivu (Stichting Vakexamens Uitvaartzorg) verzorgt zelf geen opleidingen meer, maar heeft zich volledig toegelegd op het examineren. Ook de NaVU is exameninstituut en verzorgt daarnaast een regeling voor Permanente Educatie. De meeste respondenten volgen of hebben een opleiding gevolgd bij Docendo en Meander.
- Het volgen van een uitvaartopleiding is populair. Maar liefst 85% van de respondenten heeft een uitvaartopleiding gevolgd, of volgt die nog. Opleidingen worden niet alleen gevolgd omdat een (toekomstige) werkgever dat vraagt, maar ook veel zzp'ers vinden het belangrijk om een goede opleiding te hebben. De populairste opleiders zijn Docendo en Meander, gevolgd door interne opleidingstrajecten en Gaandeweg. Ook Stivu wordt - als voormalig opleider - veel genoemd.

## Kwaliteit van uitvaartopleidingen wordt redelijk tot goed beoordeeld



### De uitvaartopleidingen zouden meer aandacht moeten besteden aan (top 3)

1. de omgang met kritische consumenten
2. de omgang met nabestaanden via internet en sociale media bij de organisatie van een uitvaart
3. uitvaartprotocollen en -rituelen (van verschillende culturen)

- Uitvaartondernemers beoordelen de kwaliteit van de uitvaartopleidingen over het algemeen als redelijk (41%) tot goed (49%). Slechts 2% is niet te spreken over de kwaliteit, terwijl 8% juist uitgesproken enthousiast is.
- In 2016 stelden we dezelfde vraag aan uitvaartondernemers. Daaruit komt een beeld naar voren dat de uitvaartopleidingen in de afgelopen vijf jaar een behoorlijke kwaliteitsslag hebben gemaakt. Bijna de helft van de respondenten vindt het niveau van de opleidingen nu goed, terwijl dit in 2016 nog maar voor ruim een kwart van de ondervraagde ondernemers het geval was. In 2016 werd het kwaliteitsniveau nog door 65% als 'redelijk' beoordeeld, tegenover 41% nu.
- Uitvaartondernemers vinden dat opleiders meer aandacht moeten besteden aan 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. Ook in 2016 werd dit al als belangrijkste verbeterpunt genoemd. Opleiders zijn er blijkbaar nog onvoldoende goed in geslaagd om dit op overtuigende wijze te verwerken in het curriculum.

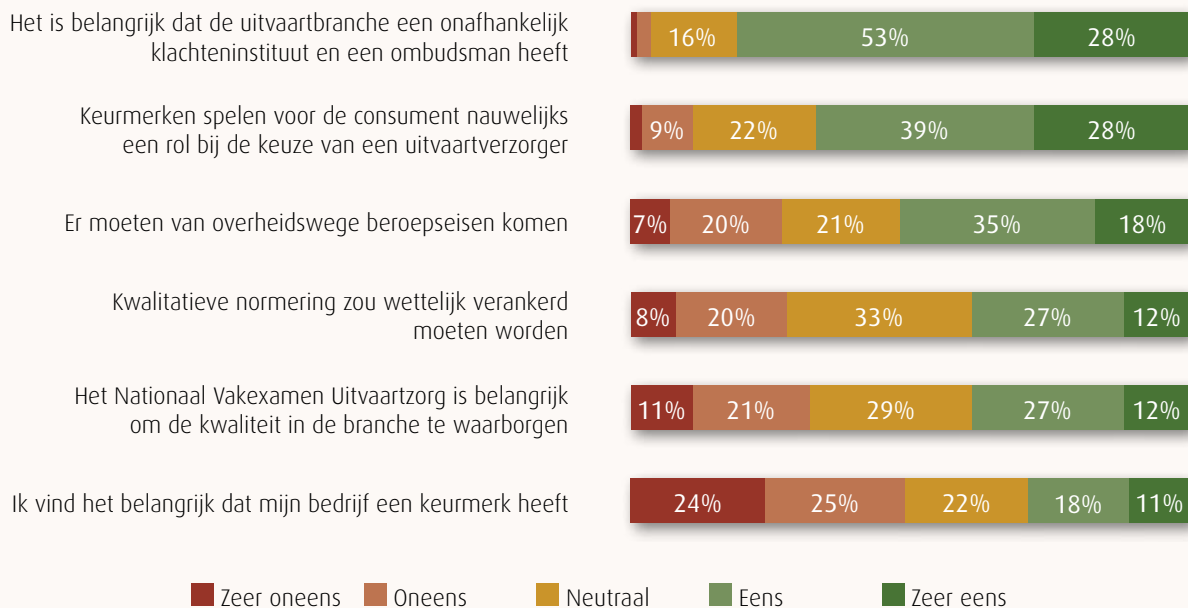
- Hoewel steeds meer ondernemers actief zijn op sociale media, is het omgaan met nabestaanden via internet en sociale media nog best lastig. Daarom noemen de respondenten dit ook als een tweede belangrijk aandachtspunt voor de uitvaartopleiders.
- Het omgaan met uitvaartprotocollen en -rituelen wordt getipt als derde belangrijke verbeterpunt voor opleiders. Door de individualisering en de multiculturele samenleving is er niet meer één norm voor een uitvaart, maar gelden steeds andere rituelen, protocollen en behoeften. Er zijn dan ook steeds meer uitvaartondernemingen die hier expliciet op inspelen.



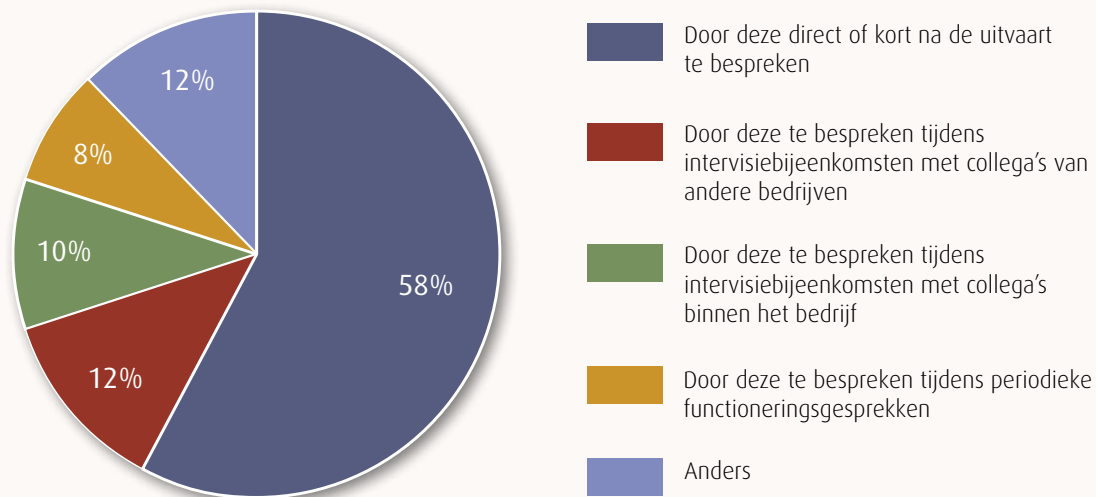
# Kwaliteit en keurmerken

## Kwaliteit belangrijk, maar keurmerken veel minder

**Hierna volgen enkele stellingen over kwaliteit en keurmerken.  
Geef aan in hoeverre u het eens bent met de stelling.**



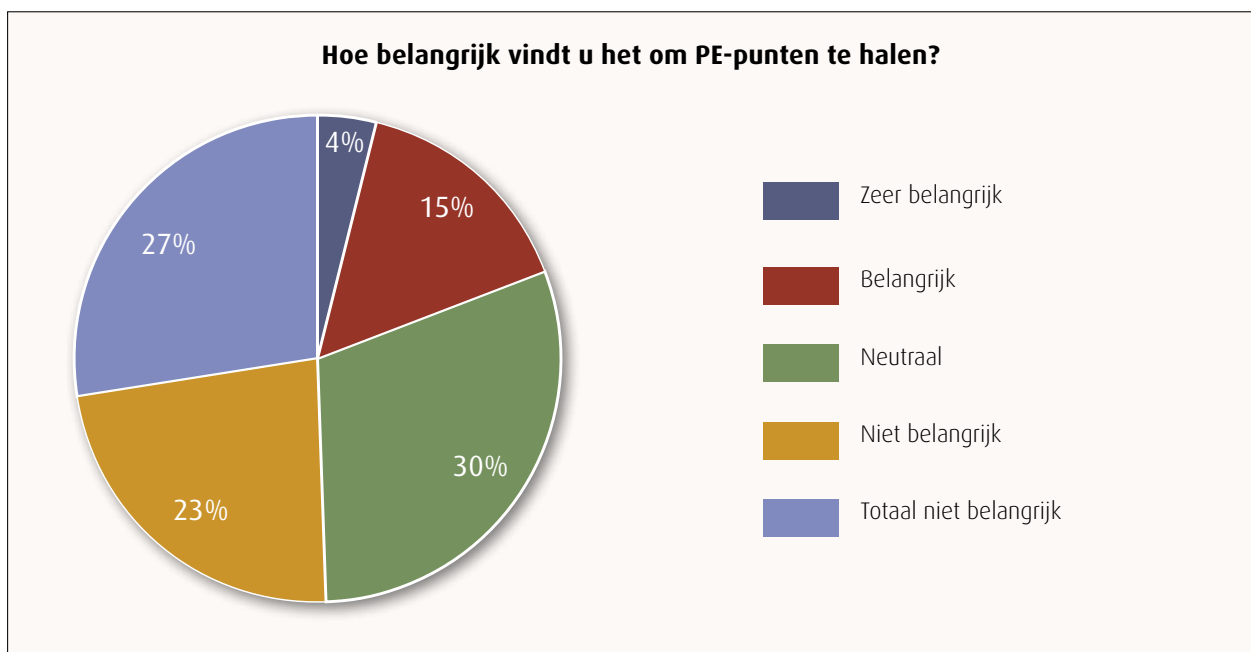
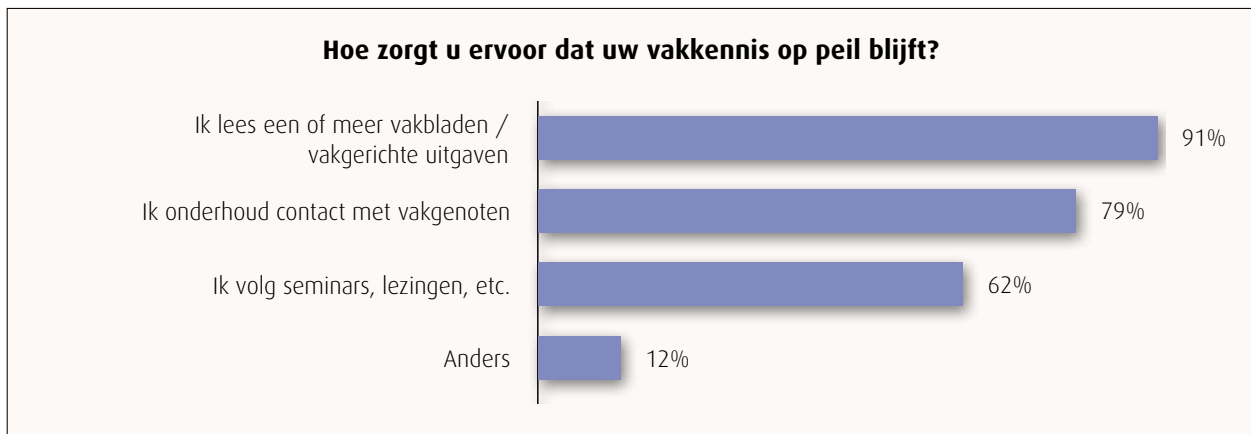
**Op welke wijze evalueert en beoordeelt u uw eigen werkzaamheden of die van uw medewerkers?**



- Veel uitvaartondernemers hechten weinig belang aan keurmerken. Dat was vijf jaar geleden al zo, en nu nog steeds. Bijna de helft van de respondenten vindt het niet belangrijk om een keurmerk te hebben. Daarnaast denkt maar 9% van de respondenten dat het hebben van een keurmerk voor de consument van belang is bij de keuze van een uitvaartverzorgder.
- De uitvaartondernemingen zijn een stuk eensgezinder als het gaat om het belang van een onafhankelijk klachteninstituut en een ombudsman. Ruim acht op de tien vindt het belangrijk dat de branche zo'n instituut en een ombudsman heeft.
- Een gemengd beeld treedt op als we kijken naar het onderwerp kwaliteit. Ruim de helft van de respondenten vindt het belangrijk dat er beroepseisen van overheidswege komen. De kans hierop lijkt echter gering, want de overheid lijkt niet te willen tornen aan de status van uitvaartverzorgder als 'vrij beroep' en zet juist in op zelfregulering door de branche.
- Binnen veel uitvaartondernemingen is sprake van een pragmatische aanpak als het gaat om de beoordeling van de eigen werkzaamheden en die van de medewerkers. Bijna zes op de tien evalueert een uitvaart direct of kort daarna. Functioneringsgesprekken worden bij nog geen 10% van de uitvaartondernemingen gevoerd. De pragmatische insteek is niet verwonderlijk als we bedenken dat we in de uitvaartbranche vooral te maken hebben met zzp'ers en kleine ondernemingen.

# Permanente educatie

## PE-punten niet belangrijk



- Als één van de manieren om de kwaliteit binnen de branche te borgen, is via de NaVU de systematiek van permante educatie (PE-) punten ingevoerd. De branche laat zich daar vooralsnog weinig aan gelegen. De helft van de respondenten vindt het behalen van PE-punten niet belangrijk; slechts 4% vindt het halen van PE-punten zeer belangrijk.
- Veel uitvaartondernemers vinden het halen van PE-punten weliswaar van ondergeschikt belang, maar dit betekent niet dat zij hun kennis niet op peil houden. De meesten doen dat door het bijhouden van vakliteratuur en door contact te onderhouden met vakgenoten. Het volgen van cursussen, seminars en lezingen is ook populair, maar daarvoor is het behalen van PE-punten dus geen belangrijke stimulans.

# Colofon

De UitvaartBranchemonitor is een initiatief van UitvaartMedia en The Alignment House. Het onderzoek voor deze editie 'Opleidingen en kwaliteit' is uitgevoerd door The Alignment House.

## Redactie

drs. Barend van de Kraats

E: [b.vandekraats@alignmenthouse.nl](mailto:b.vandekraats@alignmenthouse.nl)

## Uitgever

UitvaartMedia (Theo de Natris)

Postbus 80532

2508 GM Den Haag

T: (070) 351 88 18

E: [denatris@uitvaartmedia.com](mailto:denatris@uitvaartmedia.com)



The Alignment House helpt organisaties om zich strategisch te positioneren en hun merkbelofte waar te maken in alles wat zij doen, alleen of in samenwerkingsverband.

**Uitvaart**media.com

Met tal van uitgaven, waaronder Vakblad Uitvaart, de Stand van de Uitvaartbranche en UitvaartBranchemonitor is UitvaartMedia dé vakuitgeverij voor de uitvaartbranche.

## Disclaimer

Alle rechten op de inhoud behoren toe aan UitvaartMedia en The Alignment House. 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 The Alignment House. Wederverkoop van deze publicatie is niet toegestaan, evenmin mag deze publicatie of een kopie daarvan aan derden ter beschikking gesteld worden.

The Alignment House 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.

# Maak nu kennis met Vakblad **Uitvaart**



Blijf op de hoogte van de ontwikkelingen in de uitvaartbranche.

Al 36 jaar hét onafhankelijke en toonaangevende vakblad binnen de uitvaartbranche.

Nieuws, opinies, achtergronden en meer.



en ontvang  
**GRATIS**  
de Stand van de Uitvaart-  
branche

## Uniek aanbod

Maak nú voor € 35,- kennis met Vakblad Uitvaart (4 nummers) en ontvang GRATIS de Stand van de Uitvaartbranche 2019/2020 (twv € 21,-). Ga voor alle info direct naar [www.uitvaartmedia.com/kennismakingsabonnement](http://www.uitvaartmedia.com/kennismakingsabonnement)

Vakblad Uitvaart brengt 11x per jaar onafhankelijke berichtgeving, opinies, duiding, achtergronden. Het vakblad wordt veel gelezen door uitvaartondernemers, maar is ook onmisbaar voor begraafplaatsen, crematoria, gemeenten, zorginstellingen en andere professionals. Een jaarabonnement kost € 98,75\* per jaar.



## Stand van de Uitvaartbranche

Nu tijdelijk **GRATIS** bij een kennismakingsabonnement op Vakblad Uitvaart.

De Stand van de Uitvaartbranche biedt een overzicht van cijfers, prognoses, analyses, trends en achtergronden. 'De Stand' is een waardevol naslagwerk voor uitvaartprofessionals, toeleveranciers, gemeenten, consultants etc.

€ 21,-\*.

Los bestellen kan via [webshop.uitvaartmedia.com](http://webshop.uitvaartmedia.com)



## Protocol & Etiquette rondom de uitvaart

Protocol & Etiquette rondom de uitvaart is hét standaardwerk voor iedereen die professioneel werkzaam is in de uitvaartbranche.

Dit naslagwerk beschrijft tientallen protocollen; hoe ze ontstaan zijn en hoe ze kunnen worden toegepast.



€ 39,95\*.

Bestellen kan via [webshop.uitvaartmedia.com](http://webshop.uitvaartmedia.com)

\*Tarieven 2021. Alle genoemde bedragen zijn ex. btw.

UitvaartMedia is dé uitgever van vakinformatie voor de uitvaartbranche. Kijk voor alle uitgaven op [webhop.uitvaartmedia.com](http://webhop.uitvaartmedia.com)

[www.uitvaartmedia.com](http://www.uitvaartmedia.com) | [info@uitvaartmedia.com](mailto:info@uitvaartmedia.com)