

4. Opleidingskader voor de procesopleiding Bijzondere uitvaartzorg

In het project GROOTER worden onder andere een aantal opleidingskaders ontwikkeld voor processen onder Bevolkingszorg. Hieronder wordt het opleidingskader voor de procesopleiding Bijzondere uitvaartzorg gepresenteerd.

Voor het ontwikkelen van deze procesopleiding is – naast een opleidingskader – ook inzicht in het proces zelf, de taakorganisatie waaronder dit valt en de taakuitvoering door de betrokkenen van belang. Hierin wordt voorzien door twee aanvullende GROOTER-documenten:

- 'Opleiden, trainen en oefenen in de gemeentelijke crisisbeheersing – Taakorganisaties, processen en producten van Bevolkingszorg', 2013;
- 'Opleiden, trainen en oefenen in de gemeentelijke crisisbeheersing – Taakkaarten Bevolkingszorg', 2013.

Het wordt daarom aanbevolen, bij het ontwikkelen van de procesopleiding de drie documenten naast elkaar te gebruiken.

Op de volgende bladzijde wordt de (voorlopige) aanbevolen opleidingsstructuur voor processen/ functionarissen m.b.t. publieke zorg onder Bevolkingszorg weergegeven. Daarin is te zien, welke positie de procesopleiding Bijzondere uitvaartzorg daarbinnen inneemt.

(Voorlopige) opleidingsstructuur voor processen/functionarissen publieke zorg onder Bevolkingszorg

Blauw kader = GROOT, Rood kader = GROOTER algemeen



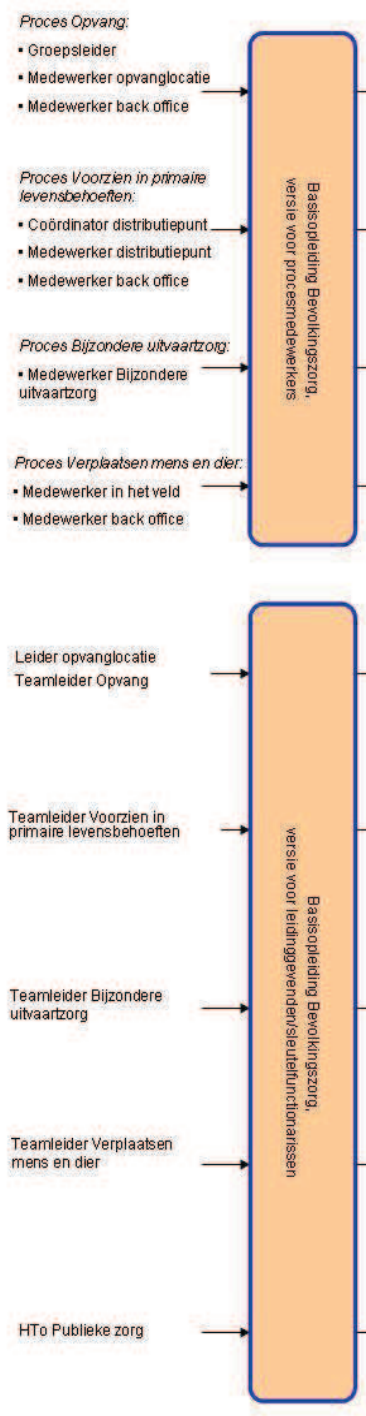
Funciegerichte opleidingen
Bevolkingszorg



Processopleidingen
Bevolkingszorg



Basisopleiding
Bevolkingszorg



Beschrijving van de taakorganisatie Publieke zorg, onderliggende processen en betrokkenen

Zie voor een beschrijving van de taakorganisatie Publieke zorg, de onderliggende processen en de taakuitvoering door betrokkenen de volgende documenten van GROOTER:

- 'Opleiden, trainen en oefenen in de gemeentelijke crisisbeheersing – Taakorganisaties, processen en producten van Bevolkingszorg', 2013;
- 'Opleiden, trainen en oefenen in de gemeentelijke crisisbeheersing – Taakkaarten Bevolkingszorg', 2013.

Beschrijving van de procesopleiding Bijzondere uitvaartzorg

4.1. Titel van de opleiding

Procesopleiding Bijzondere uitvaartzorg.

4.2. Opzet

De procesopleiding Bijzondere uitvaartzorg maakt deel uit van een geheel van opleidingen met betrekking tot Bevolkingszorg. Op de vorige bladzijde is schematisch weergegeven, hoe deze opleiding past binnen de (voorlopige) aanbevolen opleidingsstructuur voor de taakorganisatie Publieke zorg.

Een totaaloverzicht van de (voorlopige) opleidingsstructuur voor processen en functionarissen onder Bevolkingszorg is weergegeven in bijlage 1. In de projecten GROOT en GROOTER is deze (concept)opleidingsstructuur nader uitgewerkt.

4.3. Doelgroep

Doelgroep van de procesopleiding Bijzondere uitvaartzorg is:

- medewerkers Bijzondere uitvaartzorg;
- teamleiders Bijzondere uitvaartzorg.

4.4. Doel

Het algemene doel van de procesopleiding Bijzondere uitvaartzorg is te komen tot medewerkers en teamleiders bij het proces Bijzondere uitvaartzorg die kennis hebben van en inzicht hebben in het proces Bijzondere uitvaartzorg, hun plaats daarin en de bijbehorende taken; dit alles binnen de randvoorwaarden, uitgangspunten en context van het proces. Zij dienen hierbij inzicht te hebben in het gebruik van de beschikbare informatieproducten en hulpmiddelen en dienen deze op een juiste manier te kunnen toepassen. (NB. De teamleiders Bijzondere uitvaartzorg volgen na deze procesopleiding nog de functiegerichte opleiding 'Teamleider in de gemeentelijke crisisbeheersing', waarin de functiespecifieke taken van een teamleider en het gebruik van de beschikbare informatieproducten en hulpmiddelen daarbij nader worden uitgediept.)

De procesopleiding maakt onderdeel uit van een vakbekwaamheidstraject, waarin functionarissen op basis van opleiden, trainen en oefenen vakbekwaam worden en blijven voor hun functie binnen het proces.

4.5. Instroomeisen voor de opleiding

M.b.t. *wenselijke* algemene kennis en vaardigheden:

- werk- en denkniveau: geen specifieke eisen
- affiniteit met het werkveld van het proces Bijzondere uitvaartzorg en de bijbehorende taken.

M.b.t. *wenselijke* eerder gevolgde opleidingen:

- Basisopleiding Bevolkingszorg. Welke versie, is afhankelijk van de rol in het proces:
 - o medewerkers Bijzondere uitvaartzorg: de versie voor procesmedewerkers;
 - o teamleiders Bijzondere uitvaartzorg: de versie voor leidinggevenden/sleutelfunctionarissen.

4.6. Inhoud van de opleiding

In de procesopleiding Bijzondere uitvaartzorg dient het volgende aan de orde te komen¹⁰:

- Inleidend/beknopt: visie op het proces Bijzondere uitvaartzorg (inzicht). Bij de processen van Publieke zorg gaat het dan om o.a. het doel van het proces en de zorgplicht van de overheid versus zelfredzaamheid/zelfwerkzaamheid.
- Bewustwording van de benodigde attitude bij het proces Bijzondere uitvaartzorg (inzicht en kunnen toepassen):
 - o De attitude voor de medewerker Bijzondere uitvaartzorg is: daadkrachtig zijn, gecombineerd met inlevend zijn. De medewerker Bijzondere uitvaartzorg is een specialist op het vakgebied (dus dit is meestal een externe deskundige), heeft vanuit die expertise een netwerk en kan samenwerken met zowel interne als externe partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht aan het team Bijzondere uitvaartzorg.
 - o De attitude voor de teamleider Bijzondere uitvaartzorg is: een netwerker zijn (lokaal, regionaal of landelijk; dit is nodig om expertise te kunnen vergaren) en daadkrachtig zijn (ergens op af durven stappen, doorvragen). De teamleider start het proces immers niet met een 'klaarstaand' team op, maar moet in staat zijn snel een team met gemeentelijke/ regionale/ landelijke experts samen te stellen.Verder dient men zich bij de processen van Publieke zorg in de opleiding bewust te worden van hoe mensen in nood en in tijden van grote onzekerheid en zorgen kunnen reageren. Bij het omgaan met (groepen) mensen is het dan essentieel het eigen hoofd koel te houden en grenzen te stellen.
- Het functioneren van de taakorganisatie Publieke zorg, waaronder het proces Bijzondere uitvaartzorg valt (kennis en inzicht).
- Positionering, doel en randvoorwaarden van het proces Bijzondere uitvaartzorg (kennis en inzicht).
- Globaal beeld van de activiteiten, betrokkenen, taken/verantwoordelijkheden/bevoegdheden bij de voorbereiding en uitvoering van het totale proces (kennis en inzicht). Het gaat hier om zowel de landelijke invulling als om de lokale/regionale invulling.
- Specifiek beeld van de activiteiten, betrokkenen, taken/verantwoordelijkheden/bevoegdheden bij de voorbereiding en uitvoering van het eigen deel in het proces (kennis, inzicht en kunnen toepassen).

¹⁰ Zie hiertoe ook de twee documenten, genoemd onder het kopje 'Beschrijving van de taakorganisatie Publieke zorg, onderliggende processen en betrokkenen'.

sen; bijvoorbeeld in casuïstieoefeningen waarin verschillende functies zijn opgenomen). Uitgesplitst naar:

- o medewerker Bijzondere uitvaartzorg;
- o teamleider Bijzondere uitvaartzorg.

NB. De teamleiders Bijzondere uitvaartzorg volgen na deze procesopleiding nog een functiegerichte opleiding 'Teamleider in de gemeentelijke crisisbeheersing', waarin de functiespecifieke taken van een teamleider nader worden uitgediept.

- Hierbij onder andere aandacht voor:

- o het gebruik van beschikbare hulpmiddelen en informatieproducten door de betreffende functionaris bij de voorbereiding en uitvoering van het proces Bijzondere uitvaartzorg (kennis en kunnen toepassen). NB. De teamleiders Bijzondere uitvaartzorg volgen na deze procesopleiding nog een functiegerichte opleiding 'Teamleider in de gemeentelijke crisisbeheersing', waarin het gebruik van de beschikbare informatieproducten en hulpmiddelen door een teamleider nader wordt uitgediept;
- o de monodisciplinaire afstemming/samenwerking door de betreffende functionaris bij voorbereiding en uitvoering van het proces (kennis en inzicht);
- o de eventuele multidisciplinaire afstemming/samenwerking door de betreffende functionaris bij voorbereiding en uitvoering van het proces (kennis en inzicht);
- o het belang van de eigen taakkaart en de erop aangegeven kerntaken (kennis en kunnen toepassen)¹¹;
- o omgaan met keuzes/dilemma's in het proces (inzicht en kunnen toepassen).

Het gaat hierbij om onder andere de volgende keuzes:

- Welke expertise is nodig en welke specialist past daar het beste bij?
- Hoeveel medewerkers zijn nodig om het proces vorm te geven?
- Waar haal je snel veel 'handjes' vandaan voor de praktische ondersteuning?
- Hoe is de rolverdeling tussen gemeenten en derden, zoals uitvaartonderneming en slachtofferhulp?
- Welke rol stel je voor / adviseer je voor de gemeente bij herdenkingstochten of stille tochten: organisator, meedoen, op de achtergrond blijven? Hoe zorg je ervoor dat de gemeente de herdenking niet 'overneemt'?
- Hoe bepaal je de benodigde budgettaire ruimte (= welke omvang van de Bijzondere uitvaartzorg en daarmee gepaard gaande kosten schat je in)?
- Wat stel je voor / adviseer je voor de financiële onderbouwing: over welke posten moeten de kosten verdeeld worden en op welke wijze kan dekking gevonden worden?
- Indien meerdere groepen/organisaties een herdenking willen organiseren: wie regelt de herdenking?
- Wat is een gepast moment voor een herdenking?
- Welke locatie is geschikt voor een herdenking (i.v.m. bereikbaarheid, openbare orde, et cetera)?
- Wie worden wel en niet uitgenodigd voor een herdenking?
- Hoe om te gaan met pers?
- Wordt de voortgang uitsluitend bij de opdrachtgever (gemeente) gerapporteerd, of ook bij andere betrokkenen?

Het gaat hierbij om onder andere de volgende dilemma's:

- Hoe krijg je een duidelijke opdrachtschrijving?
- Hoe is de verhouding tussen regisseren en begeleiden? Met andere woorden: neemt een gemeente de leiding bij de Bijzondere uitvaartzorg (en is zij regisserend) of volgt en begeleidt zij meer de activiteiten?
- Huur je externe capaciteit in of werk je met eigen medewerkers?
- Blijf je met dezelfde mensen werken (zware belasting) of werk je met aflossing?

¹¹ Regionaal kan worden bepaald, waar en hoe de taakkaarten beschikbaar worden gesteld (vooraf of tijdens een incident).

- Hoe bepaal je de inhoud van herdenkingen, als je de belangen van velen moet meewegen en/of als er tegengestelde belangen zijn (bijvoorbeeld vanuit geloofsovertuiging of politieke overtuiging)?
- Welke inbreng van getroffen enen gebruik je bij bijvoorbeeld een herdenkingsdienst?
- Wat als de nabestaanden een locatie voor een herdenking willen, die het team Bijzondere uitvaartzorg minder geschikt acht (i.v.m. bereikbaarheid, openbare orde, et cetera)?
- Nabestaanden kiezen een uitvaartonderneming; hoe ga je, bij meerdere getroffen enen, om met verschillende keuzes hierin?
- Hoe wordt omgegaan met het niet tegelijk vrijgeven van lichamen? Aparte uitvaarten, verschillende uitvaartondernemers, et cetera?
- Hoe ga je om met financiële problemen van getroffen enen (bijvoorbeeld bij kosten voor uitvaart)? NB: coulance scheidt een precedent.
- Hoeveel mandaat is er om afspraken te maken? Of moet alles via het college van B&W?
- Hoe om te gaan met (andere dan locale) gezagsdragers? Bij echt grote crises komen ook hoogwaardigheidsbekleders langs die geen directe verantwoordelijkheid dragen (bijvoorbeeld minister of minister-president). Vanuit betrokkenheid kunnen zij toezeggingen doen, die (mogelijk) niet waargemaakt kunnen worden. Lokale bestuurders kunnen hier weer op aangekeken worden. Afspraken maken ‘aan de voorkant’ hierover is daarom van belang.
- Hoe bewaak je de voortgang van het proces, zonder voorbij te gaan aan emoties van betrokken enen?
- Hoe ga je om met eventuele spanningen en onrust? Hoe monitor je onrust, welke partners en middelen zijn hiervoor nodig?

NB. Bovenstaande opsommingen omvatten een selectie van de meest voorkomende keuzes en dilemma’s, maar zijn niet uitputtend.

M.b.t. bovenstaande punten zal de opleiding een combinatie zijn van een algemeen geldende (generieke) procesopleiding, die op onderdelen ook maatwerk moet leveren door aandacht te geven aan de lokale/regionale invulling van de crisisorganisatie. Er zullen dus ook lesstof en casussen (praktijkvoorbeelden) uit de eigen achterban aan de orde komen. Wanneer sprake is van een flinke dosis maatwerk, heeft een opleiding in de vorm van een in-company-opleiding de voorkeur.

4.7. Minimumeisen m.b.t. de opleiding

Behalve het in paragraaf 4.6 genoemde omtrent de inhoud van de opleiding, dient de procesopleiding Bijzondere uitvaartzorg ook te voldoen aan de volgende eisen:

- *Opleidingsinstituut*
Het opleidingsinstituut dient een rechtspersoon te zijn.
- *Docent*
 - De docent dient minimaal hetzelfde werk- en denkniveau te hebben als de deelnemers aan de opleiding. Omdat er ook teamleiders aan de procesopleiding deelnemen, waarvoor het werk- en denkniveau is vastgesteld op HBO, dient de docent minimaal HBO werk- en denkniveau te hebben.
 - De docent dient te beschikken over didactische vaardigheden en ervaring te hebben met volwassenenonderwijs.
 - De docent dient zicht te hebben op het werkveld van de deelnemers aan de opleiding.
 - De docent dient kennis en ervaring te hebben m.b.t. crisisbeheersing in het algemeen en het betreffende proces in het bijzonder. Dit betreft zowel de landelijke, regionale als lokale invulling daarvan.
- *Didactiek*
Voor de procesopleiding wordt een mix van theoretische en praktische werkvormen aanbevolen, waarbij de procesuitvoering in een daadwerkelijke situatie als uitgangspunt dient.

4.8. Door opleidingsinstituut aan te geven aspecten

Ter erkenning van de procesopleiding Bijzondere uitvaartzorg dient het opleidingsinstituut dat deze opleiding wil aanbieden keuzes te maken en toe te lichten m.b.t. de volgende onderdelen:

- *Opbouw van de opleiding*
Uit welke onderdelen (onderwerpen) zal de opleiding bestaan? De inhoud van de onderdelen moet helder zijn aangegeven.
- *Uitwerking van de leerdoelen per onderdeel van de opleiding*
Per onderdeel dient het opleidingsinstituut de leerdoelen aan te geven: wat moeten de deelnemers na deelname aan het betreffende onderdeel bereikt hebben? De leerdoelen moeten duidelijk en relevant zijn en tezamen (minimaal) de in dit opleidingskader aangegeven eindtermen dekken.
- *Werkvormen/leermethoden*
Welke mix van werkvormen/leeractiviteiten/ervaringen wordt gebruikt om de leerdoelen te bereiken? Er wordt aanbevolen gevarieerde werkvormen in te zetten: theoretische en meer praktische werkvormen, waarbij de procesuitvoering in een daadwerkelijke situatie als uitgangspunt dient. De projectgroep GROOTER geeft aan, dat het praktijkgerichte deel bijvoorbeeld casuïstiek of een table-top-oefening in de opleiding kan betreffen. Ook wordt aangeraden, waar mogelijk van concrete voorbeelden uit de praktijk uit te gaan.
- *Groeperingsvormen*
Hoe wordt de deelnemersgroep ingedeeld? Mogelijkheden zijn: klassikaal; in kleine groepjes; individueel. Door de projectgroep GROOTER wordt zo mogelijk een combinatie van deze vormen aanbevolen, namelijk een combinatie van klassikaal / in kleine groepjes met individueel (e-learning).
- *Oprachtvormen binnen de opleiding*
Binnen de opleiding kunnen uiteenlopende opdrachtvormen worden gehanteerd. De opleiding sluit niet af met een formele proeve van bekwaamheid door een externe toetsende instantie. Wel wordt door de projectgroep GROOTER aanbevolen, dat de opleider in de opleiding een toets (bijvoorbeeld een schriftelijke toets) afneemt, om een (beknopt) beeld te krijgen van de mate waarin de cursist de eindtermen heeft bereikt. Het opleidingsinstituut dient daarom aan te geven welke opdrachtvormen/studietaken binnen de opleiding worden ingezet, afgestemd en voorbereidend op zowel die toets als de toekomstige procesuitvoering.
- *Monitoring en evaluatie*
Hoe heeft het opleidingsinstituut zicht op de beginsituatie/resultaten van de deelnemers ten aanzien van de eindtermen, hoe wordt feedback gegeven en hoe wordt de opleiding geëvalueerd?
- *Uitwerking van de studielast*
In paragraaf 4.11 is een indicatie van de studielast van deze opleiding weergegeven. Het opleidingsinstituut dient het exacte aantal contacturen aan te geven, evenals de eventueel ingeplande zelfstudie-uren.
- *Organisatie van de opleiding*
Hierbij worden de meer praktische kanten van de opleiding aangegeven, bijvoorbeeld:
 - o locatie;
 - o (studie)materialen zoals modules, handouts, boeken, practicummaterialen en (proef)toets in de opleiding;
 - o communicatie met de deelnemers en de opdrachtgever;
 - o planning in de tijd;
 - o deelnemerskosten.

4.9. Eindtermen

Eindterm van de procesopleiding Bijzondere uitvaartzorg is: weten hoe het proces Bijzondere uitvaartzorg en de eigen taken daarbinnen uitgevoerd moeten worden. Dat wil zeggen: na het volgen van de procesopleiding Bijzondere uitvaartzorg moet de deelnemer het geleerde omtrent het proces (zie paragraaf 4.6; het betreft zowel landelijke eindtermen als ook lokale/regionale eindtermen) *in theorie* geïntegreerd kunnen inzetten in voorbeeldsituaties die lijken op toekomstige werksituaties.

NB 1. De vaardigheid om dit ook *in praktijk* te kunnen doen, is geen onderdeel van de opleiding. Over het algemeen zal deze vaardigheid pas na de opleiding verworven worden, in een totaaltraject van vakbekwaam worden en blijven.

NB 2. Volgt de deelnemer na deze procesopleiding nog een functiegerichte opleiding, dan zal daarin nader op de functiespecifieke taken worden ingegaan.

4.10. Toetsing in de opleiding; geen externe proeve van bekwaamheid

Bij de procesopleiding Bijzondere uitvaartzorg is er (evenals bij de andere procesopleidingen) geen formele proeve van bekwaamheid door een externe toetsende instantie. Wel wordt door de projectgroep GROOTER het volgende aanbevolen:

- In principe is aanwezigheid tijdens de procesopleiding voldoende. Daartoe dient dus aanwezigheidsregistratie plaats te vinden.
- Aanvullend geeft een toets door de opleider in de opleiding (bijvoorbeeld een schriftelijke toets met open vragen en keuzevragen, of een toets in een e-learningmodule) een (beknopt) beeld van de mate waarin de cursist de eindtermen heeft bereikt.

Aanbevolen wordt dat de opleider bovenstaande twee punten doorgeeft aan de werkgever/opdrachtgever.

4.11. Studielast

Een indicatie van het aantal *contacturen* voor de procesopleiding Bijzondere uitvaartzorg is:

1 á 2 dagdelen (indien 2 dagdelen, dit dan uit te voeren op 1 dag of verspreid over meerdere dagen).

Het exacte aantal contacturen hangt met name af van de invulling van de werkvormen in de opleiding: sommige werkvormen vergen meer tijd, andere minder tijd. De regio bepaalt met het opleidingsinstituut het aantal contacturen.

Eventueel in te plannen *zelfstudie-uren* moeten in verhouding staan tot het aantal contacturen.

4.12. Minimum- en maximaal aantal deelnemers

Het minimum- en maximaal aantal deelnemers voor de procesopleiding Bijzondere uitvaartzorg hangt af van de wijze waarop deze wordt ingericht. Hierbij gelden verschillende eisen:

- Voor groepswerk/werkgroepen: ongeveer 12 – 15 deelnemers (op 1 docent). Dit betreft bijeenkomsten waarin de deelnemers in theorie met de stof omgaan en daar allen actief (cognitief) aan moeten meedoen, bijvoorbeeld door het bespreken van casussen of stellingen.
- Voor echt praktische werkzaamheden: ongeveer 5 – 8 deelnemers (op 1 docent). Dit betreft bijeenkomsten waarin de deelnemers zelf actief en praktisch aan concrete taken werken voor een gezamenlijk eindproduct.
- Voor klassieke lesgroepen/hoorcolleges: vanaf ongeveer 25/30 deelnemers. Dit betreft bijeenkomsten waarbij sprake is van informatieoverdracht van de docent naar de deelnemers (eenrichtingsverkeer).