

# **Besondere Rechtsvorschriften für die Fortbildungsprüfungsordnung zum/zur Geprüfte/r Kundenberater/in Friedhofsservice (HWK)**

Aufgrund der Beschlüsse des Berufsbildungsausschusses vom 15. Mai 2012 und der Vollversammlung vom 22. November 2012 erlässt die Handwerkskammer Düsseldorf als zuständige Stelle nach § 42 Abs. 1 in Verbindung mit § 91 Abs. 1 Nr. 4 a, § 106 Abs. 1 Nr. 10, § 44 HwO folgende besondere Rechtsvorschriften:

## **§ 1**

### **Ziel der Prüfung und Bezeichnung der Abschlüsse**

(1) Durch die Prüfung ist festzustellen, ob der Prüfling die notwendigen Kenntnisse, Fertigkeiten und Erfahrungen hat, Angehörige in allen Angelegenheiten eines Friedhofs zu beraten und Friedhöfe im Auftrag des Trägers zu verwalten.

(2) Die erfolgreich abgelegte Prüfung führt zum anerkannten Abschluss „Geprüfte/r Kundenberater/in Friedhofsservice“ (HWK).

## **§ 2**

### **Zulassungsvoraussetzungen**

(1) Zur Prüfung ist zuzulassen,

1. wer die Gesellenprüfung als Bestattungsfachkraft oder
2. die Prüfung einem anerkannten industriellen oder handwerklich-technischen Ausbildungsberuf bestanden hat.

(2) Abweichend von Abs. 1 kann zur Prüfung auch zugelassen werden, wer durch Vorlage von Zeugnissen oder auf andere Weise glaubhaft macht, dass er Kenntnisse und Erfahrungen erworben hat, die die Zulassung zur Prüfung rechtfertigen.

## **§ 3**

### **Gliederung, Inhalt und Dauer der Prüfung**

(1) Die Prüfung gliedert sich in folgende Prüfungsteile:

1. Fachpraktischer Teil
2. Fachtheoretischer Teil

(2) Im Fachpraktischen Teil sind Kenntnisse insbesondere in den folgenden Bereichen nachzuweisen:

- Vorbereitung und Durchführung eines Beratungsgesprächs
- Angebotserstellung für Friedhofsdienstleistungen
- Bearbeitung von Anfragen zu Friedhofsdienstleistungen

(3) Im Fachtheoretischen Teil sind Kenntnisse in den folgenden Prüfungsfächern nachzuweisen:

1. Friedhofsorganisation
  - a) Friedhofs- und Bestattungsrecht
  - b) Friedhofssatzungsrecht
  - c) Auftragsannahme und Auftragsabwicklung
  - d) Grabarten und Nutzungsrechte
  - e) Hoheitliche und gewerbliche Aufgaben
  - f) Kosten, Gebühren und Entgelte
  - g) Katasterführung
  - h) Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten

2. Kundenberatung
  - a) Kundenbedürfnisse
  - b) Typologie der Kunden
  - c) Verhalten und Auftreten
  - d) Gesprächsführung
  - e) Bearbeitung von Reklamationen
  - f) Vorsorgeverträge zur Bestattung, Grabpflege und Grabmal
  - g) Finanzierung
  - h) Informationspflichten
  - i) Umgang mit Trauernden
3. Friedhofsunterhaltung
  - a) Wegeunterhaltung und Winterdienst
  - b) Abfallwirtschaft
  - c) Wasserversorgung
  - d) Gebäudemanagement
  - e) Grabkammersysteme
  - f) Einfriedung
4. Kalkulation und Leistungsübernahme
  - a) Ausschreibungsverfahren nach VOB und VOL
  - b) Leistungserfassung und Kalkulation
  - c) Angebotsabgabe und Auftragsvergabe
  - d) Organisation und Mitarbeiterführung
  - e) Einsatz und Wartung von Maschinen und Geräten
5. Betriebssicherheit auf Friedhöfen
  - a) Technische Überwachung
  - b) Einhaltung einschlägiger Umwelt-, Immissions-, Naturschutz- und Unfallverhütungsvorschriften
  - c) Hygiene und Gesundheit

(4) Die Prüfung im Fachtheoretischen Teil ist in allen Prüfungsfächern schriftlich durchzuführen.

(5) Die Prüfung im Fachpraktischen Teil soll nicht länger als 4 Stunden, die schriftliche Prüfung im fachtheoretischen Teil nicht länger als 6 Stunden dauern.

(6) Die schriftliche Prüfung ist in einem der in Abs. 3 genannten Prüfungsfächer auf Antrag des Prüflings zu ergänzen (Ergänzungsprüfung), wenn diese das Bestehen des Fachtheoretischen Teils der Prüfung ermöglicht. Die Ergänzungsprüfung soll 15 Minuten je Prüfungsteilnehmer/in nicht überschreiten.

(7) Im Falle einer Ergänzungsprüfung sind die schriftlichen zu den mündlichen Prüfungsleistungen im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

#### **§ 4 Bestehen der Prüfung**

Die Prüfung ist bestanden, wenn jeweils im Fachpraktischen und im Fachtheoretischen Teil sowie innerhalb des theoretischen Teils in den Prüfungsfächern gemäß § 3 Abs. 3 Ziffer 1,2,3 und 5 mindestens ausreichende Leistungen erbracht sind.

**§ 5**  
**Durchführung der Prüfung**

Die Durchführung der Prüfung richtet sich nach der Prüfungsordnung für die Durchführung der Fortbildungsprüfungen der Handwerkskammer Düsseldorf in der jeweils gültigen Fassung, soweit diese Besonderen Rechtsvorschriften keine abweichende Regelung enthalten.

**§ 6**  
**Inkrafttreten**

Diese Prüfungsordnung tritt am Tage nach ihrer Veröffentlichung im Mitteilungsblatt der Handwerkskammer Düsseldorf in Kraft.

Düsseldorf,  
Handwerkskammer Düsseldorf

Professor Wolfgang Schulhoff  
Präsident

Dr. Axel Fuhrmann  
Hauptgeschäftsführer

Genehmigt:  
Vom Ministerium für Wirtschaft, Energie, Industrie, Mittelstand und Handwerk des Landes Nordrhein-Westfalen am 15.01.2013 (Aktenzeichen: IA2-36-01/05)