

# Functieboek Hibin

behorende bij de  
CAO voor de Handel in  
Bouwmaterialen

Januari 2018

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
Functiematrix .....	6
1. Functiereeks Staf en Facilitair .....	8
Functiebeschrijving: Facilitair Medewerker .....	9
Functiebeschrijving: Artikel Beheerder .....	11
Functiebeschrijving: HR Medewerker .....	13
Functiebeschrijving: Beheerder Infrastructuur IT.....	17
Functiebeschrijving: Applicatiebeheerder.....	20
Functiebeschrijving: Marketing- & communicatiemedewerker .....	22
Functiebeschrijving: Medewerker E-commerce .....	24
2. Functiereeks Logistiek en Magazijn .....	26
Functiebeschrijving: Magazijnmedewerker .....	27
Functiebeschrijving: Vrachtwagenchauffeur .....	29
Functiebeschrijving: Planner .....	31
Functiebeschrijving: Monteur .....	32
3. Functiereeks Administratie en Secretariaat .....	33
Functiebeschrijving: Administratief Medewerker .....	34
Functiebeschrijving: Telefonist/ Receptionist.....	35
Functiebeschrijving: Medewerker Crediteurenadministratie.....	36
Functiebeschrijving: Medewerker Debiteurenadministratie.....	38
Functiebeschrijving: Secretaresse .....	40
Functiebeschrijving: Financieel Medewerker.....	42
4. Functiereeks Verkoop .....	44
Functiebeschrijving: Verkoopmedewerker Bouwshop .....	45
Functiebeschrijving: Verkoopmedewerker Showroom.....	47
Functiebeschrijving: Verkoopmedewerker Binnendienst .....	49
Functiebeschrijving: Verkoopmedewerker Buitendienst .....	52
5. Functiereeks Leiding .....	56
Functiebeschrijving: Teamleider.....	57
Functiebeschrijving: (Vestigings)Manager.....	59
Bijlage 1: Differentiërende factoren functiegroepen .....	63
Bijlage 2: Hoe de functies in uw organisatie in te delen met de MNT methode? .....	68

## Inleiding

Voor u ligt het functieboek voor Hibin behorende bij de CAO voor de Handel in Bouwmaterialen. Het functieboek is geactualiseerd met een aantal nieuwe functies ten opzichte van het voorgaande functieboek. Met name ondersteunende functies aan het primaire proces zijn toegevoegd. Daarnaast is er gekozen om een functie van Teamleider en Vestigingsmanager toe te voegen aan het functieboek.

De functies die in het functieboek van de CAO zijn opgenomen, zijn gewaardeerd volgens de Bakkenist methode van functiewaardering. Wanneer u de functies in uw eigen organisatie wilt indelen kunt u dat op drie manieren doen.

### DRIE MOGELIJKHEDEN OM FUNCTIES IN TE DELEN

1. Wanneer u een functiebeschrijving uit het functieboek heeft gebruikt, hoeft u de functie niet meer te waarderen. Deze is al gewaardeerd en ingedeeld in een functiegroep. Verder hoeft u niets te doen.
2. U kunt de functie taakvergelijkend indelen door de functie te vergelijken met de functiebeschrijving uit het functieboek. Deze methode past u toe wanneer u aan een functiebeschrijving uit het functieboek, enkele taken heeft gewijzigd (toegevoegd of juist weggelaten). U toetst nu of de verschillen in taken tussen de functies leiden tot een verschil in functie-eisen: betekent het verschil in taken dat meer of minder kennis nodig is dan de functie uit het functieboek, of dat meer of minder sociale vaardigheden nodig zijn dan in de functie uit het functieboek? U kunt voor het bepalen van dat verschil gebruik maken van de beschrijvingen van de functie-eisen uit het document Toelichting functie-eisen MNT. Let wel: een verschil in score op functie-eisen betekent lang niet altijd dat ook de indeling verandert!
3. U kunt ook kiezen voor toepassing van de MNT-methode. Deze methode voor functiewaardering is raadzaam als de functie sterk afwijkt van de functies uit het functieboek. U heeft bijvoorbeeld zelf een functie beschreven of u vindt het lastig om taakvergelijkend in te delen. MNT is computerondersteund. U kent aan elke functie-eis een waarderingsniveau toe aan de hand van het document Toelichting functie-eisen MNT en voert deze negen waarderingsniveaus in (die zijn weergegeven in een lettercode) in de computer. De computer zoekt op basis van deze combinatie van letters (functie-eisenniveaus) de beste passende indeling voor de functie. Voor informatie over een licentie voor de Online MNT tool, zie [fuwa-online.nl](http://fuwa-online.nl) of neem contact op met de systeemhouder Human Capital Group. Daarnaast is het mogelijk om een training op het gebied van MNT te volgen bij Human Capital Group.

Zie de bijlage voor een verdere toelichting op de MNT methode voor functiewaardering.

## HET WAARDEREN OF VERGELIJKENDERWIJS INDELEN VAN EEN COMBINATIEFUNCTIE

In organisaties is het goed mogelijk dat medewerkers meer dan 1 functie vervullen. De combinatie van Boekhoudkundig Medewerker en Applicatiebeheerder of Administratief Medewerker en Telefonist/Receptionist is goed mogelijk. Hoe wordt nu omgegaan met deze combinatie van functies. Er zijn twee opties:

- 1) Beide functies worden gewaardeerd en ingedeeld in een functiegroep (gekoppeld aan een salarisschaal). De hoogste indeling van de twee functies is bepalend voor de salariering van de betreffende medewerker. Meestal is deze situatie van toepassing indien niet scherp is af te bakenen hoeveel van de tijd wordt besteed aan functie X en hoeveel aan functie Y. Er is in feite sprake van 1 aanstelling/arbeidsovereenkomst met daarin mogelijk twee taakpakketten benoemd.
- 2) Van beide functies wordt bepaald hoeveel % van de arbeidstijd wordt besteed aan functie X en hoeveel % van de arbeidstijd aan functie Y. Indien de functies in verschillende groepen zijn ingedeeld dan geldt X% van de betreffende salarisschaal voor functie X en Y% voor functie Y. Dus, 40% indeling in functiegroep 6 en 60% indeling in functiegroep 5 = 40% salariering conform salarisschaal 6 en 60% salariering conform salarisschaal 5. Meestal is deze situatie van toepassing indien de beide takenpakketten scherp zijn te scheiden, bijvoorbeeld omdat de ene functie op locatie of werkplek X wordt uitgeoefend en de andere functie op locatie of werkplek Y. In veel gevallen is dan ook sprake van twee aanstellingen of twee arbeidsovereenkomsten.

## HOE OM TE GAAN MET COMPETENTIES

De competenties zoals deze zijn opgenomen bij de beschrijvingen in het functieboek zijn bedoeld om afspraken te kunnen maken met medewerkers over de ontwikkeling van hun houding en gedrag binnen de functie. Het gaat dan om hoe de functie wordt uitgeoefend en niet wat van de medewerker aan taken of resultaten wordt verwacht. Het wat wordt gewaardeerd (wat is nodig om de functie te kunnen vervullen); het hoe (welke houding en gedrag is van belang om te bepalen hoe goed de functie wordt uitgeoefend) wordt meegenomen in de beoordeling van de medewerker. Het hoe staat dus los van functiewaardering en de indeling van de functie in een functiegroep.



# Funciematrix

Reeks Groep	Staf & Facilitair	Logistiek en Magazijn	Administratie en Secretariaat	Verkoop	Leiding
1					
2	Facilitair Medewerker				
3		Magazijnmedewerker A	Administratief Medewerker Telefonist/ Receptionist		
4		Magazijnmedewerker B Vrachtwagenchauffeur A	Medewerker Crediteurenadministratie	Verkoopmedewerker Bouwshop A	
5	Artikel Beheerder	Planner Monteur Vrachtwagenchauffeur B	Medewerker Debiteurenadministratie Secretaresse	Verkoopmedewerker Bouwshop B	

6	HR Medewerker A Beheerder Infrastructuur IT A		Financieel Medewerker	Verkoopmedewerker Showroom A	Teamleider A
7	Applicatiebeheerder Beheerder Infrastructuur IT B Marketing- & Communicatiemedewerker Medewerker E- Commerce			Verkoopmedewerker Binnendienst A Verkoopmedewerker Buitendienst A Verkoopmedewerker Showroom B	Teamleider B
8	HR Medewerker B			Verkoopmedewerker Binnendienst B Verkoopmedewerker Buitendienst B	
9					(Vestigings) manager A

# 1. Functiereeks Staf en Facilitair



## **Functiebeschrijving: Facilitair Medewerker**

### **DOEL VAN DE FUNCTIE**

Het verrichten van facilitaire werkzaamheden in de algemene ruimten, zodanig dat de algemene ruimten te allen tijde representatief zijn en bezoekers en de organisatie facilitair zijn ontzorgd. De medewerker die deze functie uitvoert, voert niet per definitie alle taken uit van deze functiebeschrijving. Het accent van deze functie kan liggen op schoonmaak werkzaamheden en/ of cateringwerkzaamheden en/ of onderhoudswerkzaamheden en/ of administratieve werkzaamheden.

### **ORGANISATORISCHE POSITIE**

De Facilitair Medewerker ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende van de afdeling. De Facilitair Medewerker geeft zelf geen leiding.

### **RESULTAATGEBIEDEN**

#### **1. Schoonmaakwerkzaamheden verrichten**

- Draagt zorg voor een representatieve openstelling van openbare ruimten in het gebouw.
- Verricht schoonmaakwerkzaamheden binnen de verschillende algemene ruimtes (sanitair, keuken, showroom, werkruimtes, etc.), conform een vastgesteld schema.
- Voert conform afspraken licht huishoudelijke werkzaamheden uit.
- Verricht periodiek extra schoonmaakwerkzaamheden.
- Verricht op verzoek schoonmaakwerkzaamheden in de directe omgeving van het bedrijf.
- Verzamelt afval en voert afval af naar afvalverzamelpunten.
- Brengt vanaf deze verzamelpunten vuilniszakken naar centrale afvalcontainers.
- Draagt zorg voor schone en lege prullenbakken.

*Resultaat: Gebouwen, ruimtes en directe omgeving zijn representatief en afval is tijdig verzameld en afgevoerd.*

#### **2. Caterings werkzaamheden verrichten**

- Maakt vergaderruimten gereed en verzorgt koffie, thee en cateringwerkzaamheden tijdens vergaderingen en/of bijeenkomsten.
- Zet maaltijdbenodigdheden klaar en vult voorraden aan.
- Zorgt voor voldoende variëteit in aangeboden lunchmaterialen.
- Bereidt kleine bijgerechten.
- Houdt, indien van toepassing, bij wat medewerkers kopen/ eten.
- Wast gebruikt serviesgoed, glazen, keukenhulpmiddelen e.d., handmatig of met behulp van afwasapparatuur af.
- Ruimt de lunchruimte op.

*Resultaat: Medewerkers en bezoekers zijn juist bediend en gevarieerde maaltijden zijn verzorgd. Gebruikte materialen zijn bijgehouden en de ruimte is netjes en hygiënisch achtergelaten.*

#### **3. Onderhoudswerkzaamheden verrichten**

- Verricht reparatie- en/ of onderhoudswerkzaamheden en lost storingen op.
- Bepaalt werkwijze en prioritering bij de uitvoering van de eigen werkzaamheden.
- Houdt toezicht op door derden uitgevoerde werkzaamheden.

*Resultaat: Onderhoudswerkzaamheden zijn verricht, zodanig dat de werkzaamheden tijdig en conform gemaakte afspraken en werkmethoden zijn uitgevoerd.*

#### **4. Administratieve werkzaamheden verrichten**

- Opent, sorteert en bezorgt binnenkomende (elektronische) post per afdeling.
- Voert repro- en scanwerkzaamheden uit en print documenten.
- Verzendklaar maken uitgaande post.
- Verzamelt, registreert en rapporteert gegevens rondom werkzaamheden in het administratieve systeem.

*Resultaat: Administratieve werkzaamheden zijn verricht, zodat de organisatie ondersteund is.*

## 5. Voorraad beheren en producten inkopen

- Houdt aantallen, materialen, middelen en voorraden bij ten behoeve van bovenstaande werkzaamheden conform richtlijnen en procedures.
- Bestelt reguliere producten conform richtlijnen en procedures en/of geeft bestellingen door aan de leidinggevende.
- Ontvangt bestellingen, controleert deze en ruimt ze op.
- Houdt voorraadkasten hygiënisch en ordelijk.

*Resultaat: Benodigde producten, materialen en middelen zijn besteld voorradig en conform richtlijnen en procedures besteld.*

FUNCTIE-EISEN: MBO (niveau 2) werk- en denkniveau.

### COMPETENTIES

- Zorgvuldigheid

*Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.*

- Integriteit

*Eerlijk en betrouwbaar handelen. Vertrouwen wekken door eigen authenticiteit en verantwoordelijkheid en handelen binnen de gangbare ethische normen.*

- Zelfstandigheid

*In staat zijn om binnen de gestelde bevoegdheden op autonome wijze werkzaamheden te verrichten, doelen te stellen en daar vorm en inhoud aan te geven.*

- Kwaliteitsgerichtheid

*Hoge eisen stellen aan de kwaliteit van het eigen en andermans werk; voortdurend verbeteringen nastreven.*

- Communicatieve Vaardigheid

*Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.*

## **Functiebeschrijving: Artikel Beheerder**

### **DOEL VAN DE FUNCTIE**

Het organiseren en coördineren van het juist opvoeren van de artikeldata in de database, het signaleren van tekortkomingen en het bestellen van artikelen.

### **ORGANISATORISCHE POSITIE**

De Artikel Beheerder ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende van de afdeling. De Artikel Beheerder geeft zelf geen leiding.

### **RESULTAATGEBIEDEN**

#### **1. Database up to date houden**

- Bekijkt recente product informatie vanuit de vestigingen in de database.
- Controleert of product informatie in de database up to date is.
- Signaleert fouten in de database en corrigeert deze in afstemming met de vestigingen en andere verantwoordelijken.

*Resultaat: Database is up tot date, zodat alle informatie correspondeert met de huidige voorraad in de vestigingen.*

#### **2. Product- en prijsinformatie beheren**

- Ontvangt recente product informatie vanuit de vestigingen en van andere verantwoordelijken.
- Beoordeelt welke gegevens prioriteit hebben.
- Voert productinformatie van nieuwe producten en gewijzigde producten in.
- Verwerkt prijsinformatie.
- Controleert ingevoerde gegevens.
- Stemt af met de afdeling marketing.
- Signaleert mogelijkheden en knelpunten, lost deze indien mogelijk zelf op of communiceert deze met de leidinggevende.
- Draagt bij aan de vindbaarheid van producten en een duidelijk structuur.

*Resultaat: Nieuwe en gewijzigde product- en prijsinformatie is beheerd en de kwaliteit is gewaarborgd.*

#### **3. Voorraad beheer**

- Signaleert tekortkomingen van producten vanuit de database.
- Beheert de voorraad van de verschillende vestigingen.

*Resultaat: Voorraad is beheerd, zodat tekortkomingen zijn gesignaleerd.*

#### **4. Artikelen bestellen**

- Koopt standaard producten in na afstemming met verantwoordelijke.
- Plaatst bestellingen en orders.

*Resultaat: Artikelen die niet meer voldoende op voorraad zijn, zijn besteld.*

#### **5. Data verstrekken**

- Draagt periodiek zorg voor het verstrekken van data waarin de in- en verkoop en huidige voorraad van de diverse artikelen inzichtelijk zijn.
- Legt deze voor aan de verantwoordelijke.

*Resultaat: Relevante data zijn periodiek verstrekt.*

#### **6. Informatie verstrekken**

- Fungeert als eerste in- en extern aanspreekpunt op het gebied van artikelbeheer.
- Ondersteunt en adviseert gebruikers van de artikel database (on)gevraagd.
- Onderhoudt contact met externen (bv. leveranciers).

*Resultaat: Het artikel beheer is helder voor betrokkenen.*

FUNCTIE EISEN: MBO werk- en denkniveau

## COMPETENTIES

- Zorgvuldigheid

*Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.*

- Zelfstandigheid

*In staat zijn om binnen de gestelde bevoegdheden op autonome wijze werkzaamheden te verrichten, doelen te stellen en daar vorm en inhoud aan te geven.*

- Kwaliteitsgerichtheid

*Hoge eisen stellen aan de kwaliteit van het eigen en andermans werk; voortdurend verbeteringen nastreven.*

- Resultaatgerichtheid

*Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten*

- Plannen en organiseren

*Activiteiten, tijd en middelen effectief op elkaar afstemmen om doelen te bereiken.*

## **Functiebeschrijving: HR Medewerker**

### DOEL VAN DE FUNCTIE

Het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van het uitvoeren en realiseren van het personeelsbeleid.

### ORGANISATORISCHE POSITIE

De HR Medewerker ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende van de afdeling. De HR Medewerker geeft zelf geen leiding.

### RESULTAATGEBIEDEN

#### **1. Administratieve werkzaamheden verrichten**

- Verwerkt mutaties in het personeelsbestand en beheert personeelsdossiers. Zorgt dat de personeelsadministratie op orde en actueel is.
- Maakt periodiek of op verzoek rapportages van het personeelsbestand.
- Voert administratieve en organisatorische werkzaamheden uit op het gebied van werving & selectie, aanstellingen en uitdiensttredingen (uitnodigen, afschrijven, uitwerken van arbeidsovereenkomsten en dergelijke).
- Registreert verzuim- en verlofmeldingen en communiceert deze naar in- en externe betrokkenen.
- Verricht in voorkomende gevallen werkzaamheden met betrekking tot de salarisadministratie.

*Resultaat: Personeelsgegevens, -mutaties en rapportages zijn correct en tijdig verwerkt en/of aangeleverd.*

#### **2. Informatie verstrekken en vragen beantwoorden**

- Onderhoudt contacten met externe instanties zoals uitzendbureaus en maakt afspraken over de inzet van uitzendkrachten.
- Beantwoordt vragen van medewerkers en leidinggevendenden over werving- en selectieprocedures, arbeidsvoorwaardenregeling, functionerings- en beoordelingsgesprekken et cetera.

*Resultaat: Informatie correct verstrekt. Vragen van medewerkers en leidinggevendenden zijn tijdig en correct beantwoord.*

#### **3. Personeelsbeleid (mede) uitvoeren**

- Biedt gevraagd en ongevraagd ondersteuning aan leidinggevendenden ten aanzien van de uitvoering van het personeelsbeleid.
- Ziet toe op de naleving van en geeft uitvoering aan de van toepassing zijnde arbeidsvoorwaardenregeling en wet- en regelgeving op het eigen vakgebied.
- Werkt procedures uit en geeft instrumenten en/of formulieren vorm.
- Bewaakt de uitvoering van operationele doelstellingen en het (deel)budget.
- Bewaakt de realisatie van het goedgekeurde personeelsbeleid binnen het bedrijf.

*Resultaat: Leidinggevendenden zijn tijdig voorzien van relevante informatie betreffende personeelsaangelegenheden en het personeelsbeleid is correct uitgevoerd.*

#### **4. Adviseren inzake personeelsbeleid**

- Doet voorstellen over de implementatie en het onderhoud van personeelsbeleid naar aanleiding van signaleerde behoeften en knelpunten binnen het bedrijf.
- Adviseert over de kwaliteit van arbeid, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, werving- en selectieprocedures, opleiding en training et cetera.
- Adviseert het management inzake personele en arbeidsvoorwaardelijke aangelegenheden.

*Resultaat: Personeelsbeleid sluit aan op actuele ontwikkelingen.*

## 5. Personeelsbeleid mede ontwikkelen

- Houdt zich op de hoogte van interne en maatschappelijke ontwikkelingen met betrekking tot arbeidsverhoudingen, -voorwaarden en -omstandigheden. Onderhoudt hiertoe contacten binnen en buiten het bedrijf.
- Vertaalt gesignaleerde ontwikkelingen naar consequenties voor het te voeren personeelsbeleid.
- Neemt initiatieven tot ontwikkeling van nieuw/ aangepast beleid dan wel nieuwe personeelsinstrumenten. Stelt hierop betrekking hebbende beleidsnota's op ten behoeve van het management.
- Stelt binnen de kaders van het algemene beleid een personeelsbeleidsplan op en formuleert operationele doelen. Gaat hierbij uit van de behoeften en belangen van het bedrijf en die van medewerkers en stelt prioriteiten.

*Resultaat: Personeelsbeleid is mede ontwikkeld op basis van werkgevers- en werknemersbelangen en externe ontwikkelingen.*

## 6. Werkprocessen verbeteren

- Signaleert mogelijkheden tot verbetering in werkmethoden en procedures binnen het bedrijf. Formuleert hiertoe concrete voorstellen.
- Voert verbeteringen in werkmethoden en procedures na goedkeuring door.
- Heeft een actieve inbreng bij het continue proces van kwaliteitsverbetering.

*Resultaat: Aantoonbare bijdrage geleverd aan het continue proces van kwaliteitsverbetering.*

### FUNCTIE-EISEN

- MBO/HBO werk- en denkniveau.

INDELINGSCRITERIA	A	B
Complexiteit	Werkzaamheden zijn voornamelijk gericht op ondersteuning bij de uitvoering van het personeelsbeleid.	Werkzaamheden zijn gericht op advisering, ontwikkeling en realisatie van het personeelsbeleid.
P&O-beheer	Verricht operationele en administratieve werkzaamheden zoals het voorbereiden van werving en selectie, uitvoering geven aan de personeelsadministratie et cetera.	Ontwikkelt het personeelsbeleid, inclusief het P&O instrumentarium en begeleidt de implementatie.
Contacten	Beantwoordt vragen van medewerkers over personeelsaangelegenheden. Heeft contacten met externe instanties over ontbrekende en/of onvolledige gegevens.	Adviseert leidinggevenden en management inzake de ontwikkeling en realisatie van het personeelsbeleid.  Onderhoudt contacten met externe instanties ten aanzien van interpretatie van en wijzigingen in wet- en regelgeving.
Zelfstandigheid	Voert aangeleverde gegevens in.	Beheert relevante procedures en regelingen.
Werk- en denkniveau	MBO werk- en denkniveau.	HBO werk- en denkniveau.

COMPETENTIES	A	B
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zorgvuldigheid</b> <i>Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.</i></li>   <li>• <b>Plannen en organiseren</b> <i>Activiteiten, tijd en middelen effectief op elkaar afstemmen om doelen te bereiken.</i></li>   <li>• <b>Communicatieve vaardigheden</b> <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i></li>   <li>• <b>Samenwerken</b> <i>Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer er geen direct eigen belang</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Empathisch Vermogen</b> <i>Zich kunnen verplaatsen in de situatie en gevoelens van anderen, hier rekening mee houden en het eigen handelen hierop aanpassen. Zich bewust zijn van de eigen invloed op situaties en op de gevoelens van anderen.</i></li>   <li>• <b>Organisatiesensitiviteit</b> <i>De invloed en gevolgen onderkennen van beslissingen, gedrag en activiteiten op onderdelen van de interne organisatie en hiernaar handelen om doelen te bereiken. Zich bewust tonen van formele en informele circuits.</i></li>   <li>• <b>Communicatieve vaardigheden</b> <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap</i></li> </ul>

	<p><i>is.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integriteit</li> </ul> <p><i>Eerlijk en betrouwbaar handelen. Vertrouwen wekken door eigen authenticiteit en verantwoordelijkheid en handelen binnen de gangbare ethische normen.</i></p>	<p><i>overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oordeelsvorming</li> </ul> <p><i>Alle beschikbare informatie overwegen en vervolgens komen tot logische, realistische en gegronde standpunten, conclusies en adviezen.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integriteit</li> </ul> <p><i>Eerlijk en betrouwbaar handelen. Vertrouwen wekken door eigen authenticiteit en verantwoordelijkheid en handelen binnen de gangbare ethische normen.</i></p>
--	--	--



## **Functiebeschrijving: Beheerder Infrastructuur IT**

### **DOEL VAN DE FUNCTIE**

Het beheren van de technische infrastructuur binnen het bedrijf en het ondersteunen van gebruikers.

### **ORGANISATORISCHE POSITIE**

De Beheerder Infrastructuur IT ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende van de afdeling. De Beheerder Infrastructuur IT geeft zelf geen leiding.

### **RESULTAATGEBIEDEN**

#### **1. Onderhoudsplan ontwikkelen en bewaken**

- Ontwikkelt het onderhoudsplan voor diverse hardware en (systeem)software.
- Bewaakt de uitvoering van het onderhoudsplan.
- Adviseert management op het gebied van de ICT infrastructuur.

*Resultaat: Onderhoudsplan ontwikkeld en bewaakt, zodat systeembeheer conform plan uitgevoerd wordt.*

#### **2. (Operationeel) systeembeheer uitvoeren**

- Installeert hardware componenten en bijbehorende (systeem)software.
- Voert preventief onderhoud uit aan (systeem)software.
- Voert releasemanagement uit door applicatiesoftware in productie te zetten.
- Lost incidenten op, zo nodig met inschakeling van de leverancier.
- Draagt verbeteringen aan om operationele procedures te optimaliseren.
- Verzamelt relevante informatie ten behoeve van aanschaf van hard- en software.
- Verricht diverse uit de werkzaamheden voortvloeiende administratieve werkzaamheden (zoals het bijhouden van licenties et cetera).

*Resultaat: Beheer van soft- en hardware systemen is volgens richtlijnen en afspraken uitgevoerd.*

#### **3. Autorisatie en beveiliging verzorgen**

- Autoriseert het gebruik van ICT-producten door het instellen van autorisatie- en beveiligingsparameters, het distribueren van hardware en/of software.
- Geeft adressen en/of accounts uit en kent lees- en schrijfrechten en diskruimtes etc. toe.
- Installeert autorisatie- en beveiligingssystemen.
- Voert backup-procedures, schaduwoperaties en continuïteitsbewaking uit.
- Voert beveiligingsprocedures uit, gericht op het tegengaan van misbruik of inbraak.
- Controleert de naleving van procedures met betrekking tot correctheid, beveiliging, autorisatie en gebruik van gegevens en de signalering van storingen.

*Resultaat: Systemen zijn juist geautoriseerd en beveiligd zodat deze bruikbaar zijn en correct functioneren.*

#### **4. Infrastructuur onderhouden**

- Richt in, ontwerpt, wijzigt, onderhoudt en beheert de infrastructuur.
- Verzamelt en analyseert gegevens over de belasting van de IT-infrastructuur.
- Formuleert voorstellen met betrekking tot de toekomstige capaciteitsbehoefte.
- Voert impactanalyses uit betreffende nieuwe/ te wijzigen/ te vervangen componenten van de IT-infrastructuur.
- Voert het configuratiebeheer uit; definieert en registreert hiertoe alle elementen in de IT-infrastructuur tot het gewenste detailniveau.
- Bewaakt de performance en continuïteit van de infrastructuurcomponenten.
- Signaleert onvolkomenheden en doet verbeter- en / of uitbreidingsvoorstellen.

*Resultaat: De infrastructuur voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot de dagelijkse beschikbaarheid, continuïteit en performance.*

## **5. Gegevensverwerking ondersteunen**

- Beheert en controleert de geregistreerde gegevens.
- Maakt gegevens gereed voor distributie en distribueert deze eventueel binnen de infrastructuur.
- Voert het technisch beheer van alle in gebruik zijnde databases.
- Stelt mogelijk te nemen (preventieve) maatregelen voor ter bevordering van doelmatiger systeemgebruik.

*Resultaat: Gegevens zijn toegankelijk.*

## **6. Gebruikers ondersteunen**

- Handelt 1<sup>e</sup> of 2<sup>e</sup> lijns klachten/ vragen van gebruikers af en koppelt antwoorden terug naar gebruikers. Indien alleen verantwoordelijk voor 1<sup>e</sup> lijns vragen, draagt men complexe 2<sup>e</sup> lijns vragen over aan de verantwoordelijke.
- Adviseert en ondersteunt gebruikers bij het gebruik van systemen en software.
- Stelt systeemdokumentatie en handleidingen op en onderhoudt deze.
- Draagt zorg voor updates, het oplossen van storingen en informatieverstrekking naar de gebruiker.
- Analyseert combinaties van incidenten naar achterliggende oorzaken, adviseert over de oplossingsrichtingen en implementeert deze.

*Resultaat: Problemen zijn tijdig verholpen en informatie is op een heldere en duidelijke wijze overgebracht.*

## **FUNCTIE-EISEN**

- MBO+/HBO werk- en denkniveau.

<b>INDELINGSCRITEIA</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
Complexiteit	Werkzaamheden zijn voornamelijk gericht op het ondersteunen van gebruikers door het in behandeling nemen van 1 <sup>e</sup> lijns klachten/ vragen en het uitvoeren van operationele werkzaamheden.	Werkzaamheden zijn voornamelijk gericht op het ontwikkelen van onderhoudsplannen, het bewaken ervan, het adviseren er over, het uitvoeren van complexe onderhoudswerkzaamheden en het in behandeling nemen van complexe 2 <sup>e</sup> lijns klachten/ vragen.
Beleidsinvloed	Signaleert mogelijkheden en knelpunten, doet verbetervoorstellen en legt deze voor aan de verantwoordelijke.	Heeft invloed op het beleid door het zelfstandig ontwikkelen van het onderhoudsplan.
Zelfstandigheid	Beschikt over een terugvalmogelijkheid op Beheerder Infrastructuur IT B.	Werkt op zelfstandige wijze. Kan functioneel leiding geven aan Beheerder Infrastructuur IT A.
Werk- en denkniveau	MBO+ werk- en denkniveau	HBO werk- en denkniveau

<b>COMPETENTIES</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zorgvuldigheid</b> <i>Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.</i></li> <li>• <b>Probleemoplossend vermogen</b> <i>Actief op zoek gaan naar en logische, concrete en realistische oplossingen ontwikkelen voor problemen.</i></li> <li>• <b>Klantgerichtheid</b> <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i></li> <li>• <b>Stressbestendigheid</b> <i>Kalm blijven en adequaat reageren onder druk, bij tegenslag of tegenstand.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zorgvuldigheid</b> <i>Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.</i></li> <li>• <b>Probleemoplossend vermogen</b> <i>Actief op zoek gaan naar en logische, concrete en realistische oplossingen ontwikkelen voor problemen.</i></li> <li>• <b>Analytisch vermogen</b> <i>De essentie begrijpen van (complexe) vraagstukken door logisch redeneren, het opsporen van mogelijke oorzaken, het scheiden van hoofd- en bijzaken en het leggen van verbanden tussen gegevens.</i></li> <li>• <b>Klantgerichtheid</b> <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i></li> <li>• <b>Stressbestendigheid</b> <i>Kalm blijven en adequaat reageren onder druk, bij tegenslag of tegenstand.</i></li> </ul>

## **Functiebeschrijving: Applicatiebeheerder**

### DOEL VAN DE FUNCTIE

Het beheren van applicatie(s) binnen het bedrijf en het ondersteunen en trainen van gebruikers.

### ORGANISATORISCHE POSITIE

De Applicatiebeheerder ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende van de afdeling. De Applicatiebeheerder geeft zelf geen leiding.

### RESULTAATGEBIEDEN

#### **1. Applicatiebeheer uitvoeren**

- Stelt normen, richtlijnen en procedures op voor het gebruik en beheer van de applicaties, zoals beschikbaarheid, effectiviteit, beveiliging, documentatie en autorisatie.
- Bewaakt, overeenkomstig de in de organisatie gestelde eisen, de werking van de applicaties en naleving van procedures.
- Inventariseert gebruikersbehoeften en –eisen.
- Beheert en onderhoudt applicaties en systemen.
- Werkt mee aan het selecteren en implementeren van nieuwe applicaties.
- Richt nieuwe functionaliteiten in en test nieuwe functionaliteiten alvorens ze in gebruik genomen worden.
- Draagt zorg voor het uitrollen van software (waaronder updates en applicatiepatches). Evalueert de doorgevoerde aanpassingen en onderneemt actie waar nodig.
- Onderhoudt contact met leveranciers omtrent de werking van applicaties.
- Adviseert het management rondom applicaties en systemen.
- Verricht diverse uit de werkzaamheden voortvloeiende administratieve werkzaamheden (zoals het bijhouden van licenties et cetera).

*Resultaat: Beheer van applicaties is volgens richtlijnen en afspraken uitgevoerd.*

#### **2. Autorisatie en beveiliging verzorgen**

- Draagt zorg voor het instellen van de juiste autorisatie en beveiliging voor relevante applicaties en systemen.
- Voert beveiligingsprocedures uit, gericht op het tegengaan van misbruik of inbraak.
- Controleert de naleving van procedures met betrekking tot correctheid, beveiliging, autorisatie en gebruik van gegevens en de signalering van storingen.

*Resultaat: Systemen zijn juist geautoriseerd en beveiligd zodat deze bruikbaar zijn en correct functioneren.*

#### **3. Gebruikers ondersteunen en trainen**

- Adviseert, ondersteunt en informeert gebruikers bij het gebruik van systemen en software.
- Stelt systeemdokumentatie en handleidingen op en onderhoudt deze.
- Neemt gebruikersvragen/ -klachten in behandeling, beantwoordt deze en lost problemen op.
- Analyseert combinaties van incidenten naar achterliggende oorzaken, adviseert over de oplossingsrichtingen en implementeert deze.
- Geeft training aan gebruikers over relevante applicaties.

*Resultaat: Problemen zijn tijdig verholpen en informatie is op een heldere en duidelijke wijze overgebracht.*

#### 4. Bijhouden van ontwikkelingen

- Stelt zich actief op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van applicatiebeheer in het algemeen en specifieke relevante applicaties en systemen.
- Signaleert verbetermogelijkheden in applicaties systemen, legt deze voor aan de leidinggevende en implementeert deze.

*Resultaat: Ontwikkelingen zijn bijgehouden en verbetermogelijkheden zijn aangedragen, zodat applicaties zo effectief en efficiënt mogelijk beheerd worden.*

#### FUNCTIE-EISEN

- HBO werk- en denkniveau.

#### COMPETENTIES

- Zorgvuldigheid

*Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.*

- Probleemoplossend vermogen

*Actief op zoek gaan naar en logische, concrete en realistische oplossingen ontwikkelen voor problemen.*

- Analytisch vermogen

*De essentie begrijpen van (complexe) vraagstukken door logisch redeneren, het opsporen van mogelijke oorzaken, het scheiden van hoofd- en bijzaken en het leggen van verbanden tussen gegevens.*

- Communicatieve Vaardigheid

*Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.*

- Zelfstandigheid

*In staat zijn om binnen de gestelde bevoegdheden op autonome wijze werkzaamheden te verrichten, doelen te stellen en daar vorm en inhoud aan te geven.*

## Functiebeschrijving: Marketing- & communicatiemedewerker

### COMPETENTIES

#### DOEL VAN DE FUNCTIE

Het ontwikkelen van een marketing- en communicatieplan met concrete acties, het uitvoeren van marketing- en communicatiewerkzaamheden en informatie verstrekken aan en adviseren van medewerkers en management.

#### ORGANISATORISCHE POSITIE

De Marketing & Communicatiemedewerker ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende van de afdeling. De Marketing & Communicatiemedewerker geeft zelf geen leiding.

#### RESULTAATGEBIEDEN

##### 1. Marketing- en communicatieplan en acties ontwikkelen

- Vertaalt het beleid naar een concreet plan met acties op het gebied van marketing- en communicatie.
- Stelt een planning op voor de acties en bewaakt de tijdlijn van de uitvoering.

*Resultaat: Marketing- en communicatieplan en acties ontwikkeld, zodat deze uitgevoerd kunnen worden conform planning en aansluiten bij de doelgroep en het beleid.*

##### 2. Marketing- en communicatiewerkzaamheden uitvoeren

- Stimuleert de aanlevering van input (teksten en beeldmateriaal) voor diverse interne en externe communicatie uitingen (o.a. websites, social media, intranet, kranten, nieuwsbrieven, brochure- en folderlijn). Ziet toe op een tijdige verzameling van deze input.
- Redigeert teksten en beeldmateriaal van anderen tot één geheel.
- Schrijft eenvoudige teksten voor diverse communicatie uitingen in afstemming met de verantwoordelijke.
- Verzorgt de vormgeving en lay-out van communicatie uitingen in afstemming met de verantwoordelijke.
- Bestelt drukwerk en ziet toe op juiste distributie.
- Adviseert over de keuze van en beheert de relatiegeschenken en promotieartikelen.
- Bewaakt de huisstijl en levert hiermee een bijdrage aan een eenduidige in- en externe presentatie van de organisatie.

*Resultaat: Marketing- en communicatieactiviteiten uitgevoerd, dragen bij aan heldere in- en externe communicatie en doelstellingen zijn bereikt.*

##### 3. Informatie verstrekken

- Fungeert als eerste in- en extern aanspreekpunt op het gebied van operationele marketing- en communicatie uitingen.
- Adviseert medewerkers over uitvoering van het marketing- en communicatieactiviteiten.
- Onderhoudt contact met externen (bv. reclamebureaus, drukkerijen etc.) over promotie activiteiten.
- Organiseert bijeenkomsten voor klanten.

*Resultaat: Zaken rondom de uitvoering van marketing- en communicatieactiviteiten zijn helder voor in- en externe betrokkenen.*

#### FUNCTIE-EISEN

- MBO+ werk- en denkniveau

- Creativiteit

*Originele oplossingen en ideeën aandragen voor het oplossen van problemen en/of het verbeteren van bestaande werkwijzen, behandelingen en benaderingen.*

- Schriftelijke communicatie

*Het helder, grammaticaal correct en voor de doelgroep begrijpelijk op schrift stellen van een boodschap.*

- Klantgerichtheid

*Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.*

- Plannen en organiseren

*Activiteiten, tijd en middelen effectief op elkaar afstemmen om doelen te bereiken.*

- Communicatieve Vaardigheid

*Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.*

## **Functiebeschrijving: Medewerker E-commerce**

### DOEL VAN DE FUNCTIE

Het ontwikkelen van een E-Commerce plan met concrete acties, het ontwikkelen van online content door het schrijven van teksten en het verrijken van online communicatie uitingen en informatie verstrekken aan en adviseren van medewerkers en management.

### ORGANISATORISCHE POSITIE

De Medewerker E-Commerce ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende van de afdeling. De Medewerker E-Commerce geeft zelf geen leiding.

### RESULTAATGEBIEDEN

#### **1. E-Commerce plan en acties ontwikkelen**

- Vertaalt het beleid naar een concreet plan met acties op het gebied van E-Commerce.
- Stelt een planning op voor de acties en bewaakt de tijdlijn van de uitvoering.

*Resultaat: E-Commerce plan en acties ontwikkeld, zodat deze uitgevoerd kunnen worden conform planning en aansluiten bij de doelgroep en het beleid.*

#### **2. Online content ontwikkelen**

- Schrijft zoekmachinevriendelijke teksten voor online communicatiemiddelen die aansluiten bij de strategie en de doelgroep.
- Verzorgt de vormgeving en lay-out voor diverse online communicatiemiddelen.
- Verrijkt productinformatie door het aanpassen van productkenmerken, beschrijvingen, afbeeldingen, documenten zodat het bijdraagt aan cross selling.
- Onderhoudt de website en social media.
- Zorgt een juiste zoekmachine optimalisatie door SEO methoden en technieken toe te passen.
- Evalueert constant de effecten van de diverse acties door cijfers en statistieken na te gaan, doet verbetervoorstellen bij de leidinggevende om strategie en content aan te passen.

*Resultaat: Online content ontwikkeld, zodat de doelgroep bereikt is en producten naar verwachting zijn verkocht.*

#### **3. Informatie verstrekken**

- Fungeert als eerste in- en extern aanspreekpunt op het gebied van E-Commerce.
- Fungeert als sparringpartner voor medewerkers en management en adviseert met betrekking het borgen van de kwaliteit en het effect van de online content.

*Resultaat: Zaken rondom de uitvoering van E-Commerce acties zijn helder voor in- en externe betrokkenen.*

### FUNCTIE-EISEN

- MBO+ werk- en denkniveau



## COMPETENTIES

- Creativiteit

*Originele oplossingen en ideeën aandragen voor het oplossen van problemen en/of het verbeteren van bestaande werkwijzen en benaderingen.*

- Schriftelijke communicatie

*Het helder, grammaticaal correct en voor de doelgroep begrijpelijk op schrift stellen van een boodschap.*

- Klantgerichtheid

*Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.*

- Plannen en organiseren

*Activiteiten, tijd en middelen effectief op elkaar afstemmen om doelen te bereiken.*

- Communicatieve Vaardigheid

*Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.*

## 2. Functiereeks Logistiek en Magazijn

## **Functiebeschrijving: Magazijnmedewerker**

### DOEL VAN DE FUNCTIE

Het ontvangen, opslaan, verzamelen en uitgeven van materialen en het helpen van klanten.

### ORGANISATORISCHE POSITIE

De Magazijnmedewerker ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende van de afdeling. De Magazijnmedewerker geeft zelf geen leiding.

### RESULTAATGEBIEDEN

#### **1. Inname en uitgifte van goederen verzorgen**

- Controleert inkomende en uitgaande goederen aan de hand van bonnen en specificaties.
- Geeft afwijkingen in aantallen of kwaliteit en/of beschadigingen door.
- Zet binnengekomen goederen op de bestemde plaats in het magazijn.
- Laadt materialen conform volgorde van levering en houdt rekening met aard en omvang van de materialen.
- Tekent bonnen voor ontvangst en/of laat bonnen voor uitgifte tekenen.
- Verzorgt bijkomende administratieve handelingen.

*Resultaat: Opgeslagen goederen op de juiste plaats met juiste registratie.*

#### **2. Orders verzamelen**

- Verzamelt materialen op basis van bonnen en specificaties.
- Plaatst uitgaande goederen op het aangegeven tijdstip op de bestemde plaats.
- Controleert aantallen en kwaliteit.
- Verpakt materialen.

*Resultaat: Verzamelde goederen en materialen gereed voor transport.*

#### **3. Klanten helpen**

- Helpt afhaalklanten in het magazijn die vragen hebben en helpt met het laden van goederen.
- Geeft algemene informatie over materialen (plaats in het magazijn en gebruiksmogelijkheden).
- Verwijst bij specifieke vragen door naar een (meer) gespecialiseerde medewerker.

*Resultaat: Klanten zijn effectief geholpen.*

#### **4. Ondersteunende magazijnwerkzaamheden verrichten**

- Inventariseert voorraden.
- Signaleert tekorten en overschotten en geeft deze door.
- Zorgt voor orde en netheid in de werkomgeving door deze op te ruimen en schoon te maken.

*Resultaat: Juiste voorraad en ordelijk magazijn volgens richtlijnen.*

### FUNCTIE-EISEN

- MBO (niveau 2) werk- en denkniveau.
- Vaardigheid in het rijden/bedienen van een heftruck.

<b>INDELINGSCRITEIA</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
Complexiteit	Verricht uitvoerende werkzaamheden ten behoeve van het ontvangen, opslaan en verzamelen van materialen uit het magazijn.	Verricht uitvoerende werkzaamheden ten behoeve van het ontvangen, opslaan, verzamelen en uitgeven van materialen uit het magazijn. Daarnaast zijn werkzaamheden gericht op helpen van klanten.
Contacten	Intern contact is gericht op het uitwisselen van informatie.	Extern contact is gericht op het helpen van klanten.  Intern contact is gericht op het uitwisselen van informatie.
Zelfstandigheid	Voert werkzaamheden volgens planning en afspraken uit.	Stelt prioriteiten voor zichzelf en anderen binnen door regels, werkwijzen en planning ingekaderde werkzaamheden.
Werk- en denkniveau	MBO (niveau 2) werk- en denkniveau.	MBO (niveau 2) werk- en denkniveau.

<b>COMPETENTIES</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgvuldigheid <i>Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.</i></li> <li>• Samenwerken <i>Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer er geen direct eigen belang is.</i></li> <li>• Communicatieve vaardigheid <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgvuldigheid <i>Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.</i></li> <li>• Klantgerichtheid <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i></li> <li>• Communicatieve vaardigheid <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i></li> </ul>

## **Functiebeschrijving: Vrachtwagenchauffeur**

### **DOEL VAN DE FUNCTIE**

Het tijdig en effectief leveren van materialen op de juiste plaats van bestemming.

### **ORGANISATORISCHE POSITIE**

De Vrachtwagenchauffeur ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende van de afdeling. De Vrachtwagenchauffeur geeft zelf geen leiding.

### **RESULTAATGEBIEDEN**

#### **1. Materialen laden en lossen**

- Controleert of de te laden en lossen materialen conform bonnen en specificaties zijn.
- Laadt bouwmaterialen conform volgorde van levering en houdt rekening met aard en omvang van de materialen.
- Voorkomt beschadigingen.
- Lost materialen op diverse locaties, rekening houdend met instructies en bon.
- Laat bonnen aftekenen voor ontvangst en zorgt voor afgifte en/of registratie.

*Resultaat: Materialen juist en efficiënt geladen en gelost.*

#### **2. Route voorbereiden en rijden**

- Bereidt zich voor op de te rijden route.
- Rijdt de (door de planner) geplande route.
- Signaleert afwijkingen in rij- en/of aankomsttijden en geeft deze door aan de afnemers/ klanten.
- Verricht administratieve werkzaamheden ten behoeve van rit- en urengegevens.
- Leeft relevante wet- en regelgeving na zoals de rij- en rusttijdenwet.

*Resultaat: Route voorbereid en gereden volgens afgesproken planning.*

#### **3. Onderhoud verrichten**

- Verricht dagelijkse controles aan het voertuig.
- Voert dagelijkse onderhoudswerkzaamheden uit.
- Onderhoudt laad- en losmiddelen.
- Houdt het voertuig van binnen en van buiten schoon.
- Meldt storingen aan het voertuig aan de leidinggevende.

*Resultaat: Het voertuig is te allen tijde in goede conditie.*

### **FUNCTIE-EISEN**

- MBO (niveau 2) werk- en denkniveau.
- Beschikt over een CE of C1E rijbewijs voor het besturen van zware vrachtwagens.

<b>INDELINGSCRITEIA</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
Complexiteit	Levert (bouw)materialen en onderhoudt laad- en losmiddelen.	Levert (bouw)materialen en onderhoudt laad- en losmiddelen. Het bedienen van een kraan-installatie maakt de complexiteit hoger.
Kennis en vaardigheden	Beschikt over de kennis en vaardigheden voor het besturen van grote vrachtwagens (met aanhanger, trekker met oplegger), al of niet met laad- en los-installatie en bijrijder.	Beschikt over de kennis en vaardigheden voor het besturen van grote vrachtwagens (met aanhanger, trekker met oplegger), al of niet met laad- en los-installatie en bijrijder. Beschikt daarnaast over de kennis en vaardigheden voor het bedienen van een kraan-installatie.
Werk- en denkniveau	MBO (niveau 2) werk- en denkniveau.	MBO (niveau 2) werk- en denkniveau.

<b>COMPETENTIES</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zorgvuldigheid</b> <i>Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.</i></li> <li>• <b>Klantgerichtheid</b> <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i></li> <li>• <b>Communicatieve vaardigheid</b> <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zorgvuldigheid</b> <i>Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.</i></li> <li>• <b>Klantgerichtheid</b> <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i></li> <li>• <b>Communicatieve vaardigheid</b> <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i></li> </ul>

## **Functiebeschrijving: Planner**

### **DOEL VAN DE FUNCTIE**

Het doelmatig plannen van ritten gericht op het tijdig laden en lossen van goederen.

### **ORGANISATORISCHE POSITIE**

De planner ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende van de afdeling. De planner geeft zelf geen leiding.

### **RESULTAATGEBIEDEN**

#### **1. Planning verzorgen**

- Stelt rittenplanningen op, stemt leveringen met klanten af en deelt chauffeurs in.
- Signaleert capaciteitstekorten en huurt zo nodig extra capaciteit in conform richtlijnen en procedures.
- Volgt ritten en leveringen en onderhoudt contact met klanten over verwachte aflevertijden.
- Evalueert opgestelde planningen en zorgt voor aanpassingen.

*Resultaat: Doelmatige uitvoering van ritten.*

#### **2. Beladingsproces ondersteunen**

- Zorgt voor benodigde documentatie (pakbon/vrachtbrief).
- Bewaakt een tijdige ordervverzameling.
- Controleert of tijdige belading plaatsvindt.

*Resultaat: Doelmatige, tijdige en juiste belading.*

#### **3. (Administratief) ondersteunende werkzaamheden verrichten**

- Verzamelt benodigde gegevens en verwerkt deze.
- Maakt documenten gereed (pakbon/vrachtbrief).
- Verzorgt (adres)informatie over klanten en te rijden route.
- Stelt periodieke rapportages op.

*Resultaat: Administratief ondersteunende werkzaamheden juist en volledig verricht.*

#### **4. Informatie verstrekken**

- Fungeert als aanspreekpunt voor chauffeurs ten aanzien van route en levering.
- Beantwoordt vragen en informeert klanten over leveringen.
- Is het eerste aanspreekpunt bij logistieke klachten.

*Resultaat: Correct geïnformeerde chauffeurs en klanten.*

FUNCTIE-EISEN: MBO werk- en denkniveau

### **COMPETENTIES**

- Probleemoplossend Vermogen

*Actief op zoek gaan naar en logische, concrete en realistische oplossingen ontwikkelen voor problemen.*

- Stressbestendigheid

*Kalm blijven en adequaat reageren onder druk, bij tegenslag of tegenstand.*

- Plannen en organiseren

*Activiteiten, tijd en middelen effectief op elkaar afstemmen om doelen te bereiken.*

- Flexibiliteit

*In staat zijn zich aan te passen aan veranderende omstandigheden en waar nodig aanpak of gedrag te wijzigen om alsnog te komen tot het nagestreefde doel.*

- Communicatieve Vaardigheid

*Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.*

## Functiebeschrijving: Monteur

### DOEL VAN DE FUNCTIE

Het verrichten van montage-, inbouw- en reparatiewerkzaamheden in een showroom of op locatie bij opdrachtgevers.

### ORGANISATORISCHE POSITIE

De Monteur ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende van de afdeling. De Monteur geeft zelf geen leiding.

### RESULTAATGEBIEDEN

#### 1. Materialen verzamelen

- Controleert aangeleverde materialen op basis van bestelbonnen en specificaties op aantallen, kwaliteit en juistheid.
- Geeft onvolledigheden of beschadigingen (mondeling of schriftelijk) door.
- Verzamelt benodigde materialen uit het magazijn.

*Resultaat: Materialen compleet en correct (conform bestelling).*

#### 2. Montagewerkzaamheden verrichten

- Monteert onderdelen volgens gemaakte afspraken en werktekeningen.
- Bewerkt onderdelen tot deze passend zijn.
- Plaatst inbouwapparatuur.

*Resultaat: Materialen correct geplaatst en ingebouwd.*

#### 3. Reparaties uitvoeren

- Onderzoekt de oorzaak van een probleem en bepaalt de reparatiewijze.
- Verzamelt benodigde materialen.
- Repareert het defect en stemt hierover af met de klant.

*Resultaat: Reparaties correct en tijdig uitgevoerd.*

#### 4. Werkzaamheden afronden

- Overlegt met opdrachtgevers over vragen en problemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.
- Werkt de montage en omgeving af.
- Stelt na uitvoering van de werkzaamheden een rapport op en vermeldt bijzonderheden (beschadigingen, meerwerk).
- Laat het rapport tekenen door de opdrachtgever en zorgt voor registratie.

*Resultaat: Correct afgeronde inbouw en reparaties naar tevredenheid uitgevoerd.*

### FUNCTIE-EISEN

- MBO werk- en denkniveau.

### COMPETENTIES

- Probleemoplossend Vermogen

*Actief op zoek gaan naar en logische, concrete en realistische oplossingen ontwikkelen voor problemen.*

- Kwaliteitsgerichtheid

*Eisen stellen aan de kwaliteit van het eigen en andermans werk; voortdurend verbeteringen nastreven.*

- Klantgerichtheid

*Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.*

- Zorgvuldigheid

*Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.*



### **3. Functiereeks Administratie en Secretariaat**

## **Functiebeschrijving: Administratief Medewerker**

### **DOEL VAN DE FUNCTIE**

Het uitvoeren van administratieve werkzaamheden teneinde bij te dragen aan een juiste verwerking en registratie van gegevens.

### **ORGANISATORISCHE POSITIE**

De Administratief Medewerker ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende van de afdeling. De Administratief Medewerker geeft zelf geen leiding.

### **RESULTAATGEBIEDEN**

#### **1. Gegevens verzamelen**

- Verzamelt relevante gegevens en controleert deze op volledigheid en juistheid door vergelijking met eventuele bestaande gegevens en met richtlijnen.
- Completeert gegevens en/of schakelt bij afwijkingen / onduidelijkheden een collega in.
- Neemt bij onjuistheden contact op met interne afdelingen of betrokken persoon.
- Lost problemen van licht afwijkende aard op binnen de gestelde richtlijnen en procedures.
- Corrigeert de gegevens na overleg.

*Resultaat: Gegevens tijdig verzameld, gecontroleerd, gecorrigeerd en correct geregistreerd in het daartoe bestemde systeem.*

#### **2. Gegevens verwerken**

- Voert diverse gegevens in, in de daartoe bestemde systemen en controleert deze met de bron.
- Houdt informatie up-to-date.
- Legt (wijzigingen in) gegevens in geautomatiseerde systemen vast volgens vastgestelde richtlijnen en procedures en controleert gegevens op een juiste verwerking.
- Controleert steekproefsgewijs of bij foutmeldingen een correcte vastlegging.

*Resultaat: Gegevens correct ingebracht in de administratieve systemen zodat deze zijn geregistreerd en daarmee voor de juiste personen toegankelijk zijn.*

#### **3. Informatie en documentatie archiveren**

- Beoordeelt waar documentatie en informatie moet worden opgeslagen.
- Archiveert stukken en digitale informatie.
- Zoekt stukken op, volgens eenvoudige ingangen of codes.
- Zorgt voor periodieke actualisatie van de bestanden.

*Resultaat: Binnengekomen informatie en documentatie (formulieren, brieven, internet aanvragen, mails) tijdig geregistreerd, geordend en gearhiveerd. Informatie en documentatie zijn toegankelijk.*

#### **4. Administratieve ondersteuning bieden**

- Werkt documenten en overige bescheiden uit.
- Verzorgt de correspondentie hieromtrent en verricht kopieerwerkzaamheden.
- Houdt diverse voorraden bij (kantoorbenodigdheden etc.). Geeft bestellingen door aan een collega.
- Selecteert de inkomende (digitale) post naar prioriteit, zoekt eventueel dossiers / stukken op legt deze ter afhandeling voor aan de betreffende medewerker.
- Stelt periodieke overzichten uit de administratie op ten behoeve van rapportages.
- Stelt eenvoudige overzichten op.

*Resultaat: Administratieve ondersteuning is op een tijdige en correcte wijze geboden.*

**FUNCTIE-EISEN:** MBO (niveau 2) werk- en denkniveau.

### **COMPETENTIES**

- Zorgvuldigheid

*Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.*

- Kwaliteitsgerichtheid

*Hoge eisen stellen aan de kwaliteit van het eigen en andermans werk; voortdurend verbeteringen nastreven.*

## **Functiebeschrijving: Telefonist/ Receptionist**

### **DOEL VAN DE FUNCTIE**

Het zorgdragen voor de afhandeling van het telefoonverkeer, het ontvangen van bezoekers, het afhandelen van binnenkomende (digitale) post en het verrichten van administratieve werkzaamheden.

### **ORGANISATORISCHE POSITIE**

De Telefonist/ Receptionist ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende van de afdeling. De Telefonist/ Receptionist geeft zelf geen leiding.

### **RESULTAATGEBIEDEN**

#### **1. Telefoongesprekken afhandelen**

- Neemt binnenkomende gesprekken aan en verbindt deze door naar de betreffende afdeling of persoon.
- Beantwoordt algemene (informatie aan-)vragen.
- Neemt boodschappen en terugbelverzoeken aan en geeft deze tijdig door.
- Verwerkt alle wijzigingen van in- en externe telefoonnummers in het daartoe bestemde systeem.

*Resultaat: Binnenkomende en uitgaande telefoongesprekken correct en efficiënt afgehandeld.*

#### **2. Bezoekers ontvangen**

- Ontvangt bezoekers, fungeert als gastvrouw en informeert medewerkers over de komst van het bezoek. Verwijst bezoekers eventueel door naar de te bezoeken afdeling of persoon.
- Beantwoordt zoveel mogelijk vragen van bezoekers die aan de receptie komen. Geeft eventueel informatie (in de vorm van brochures).
- Verwijst bezoekers bij specifieke vragen door naar andere personen of laat een afspraak maken.

*Resultaat: Bezoekers zijn verwelkomd en medewerkers zijn tijdig op de hoogte gebracht van het bezoek.*

#### **3. Binnenkomende (digitale) post en faxen afhandelen**

- Neemt binnenkomende (digitale) post en faxen in ontvangst en verspreidt deze.
- Beoordeelt bij niet op naam gestelde post of faxen aan wie het kan worden voorgelegd.
- Verwerkt uitgaande post en faxen.

*Resultaat: Binnenkomende (digitale) post en faxen ontvangen en tijdig en juist verspreid.*

#### **4. Administratieve en licht-secretariële werkzaamheden verrichten**

- Plant en bewaakt de reservering van vergaderruimten.
- Houdt de receptie representatief.
- Vult beschikbaar folder- en brochuremateriaal aan.
- Verricht voorkomende administratieve en licht-secretariële werkzaamheden zoals het verzorgen van mailings et cetera.
- Ondersteunt bij de afhandeling van relatiegeschenken en/of -correspondentie.

*Resultaat: Diverse administratieve en licht-secretariële werkzaamheden zijn verricht conform afspraken en richtlijnen.*

**FUNCTIE-EISEN:** MBO (niveau 2) werk- en denkniveau.

### **COMPETENTIES**

- Zorgvuldigheid

*Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.*

- Klantgerichtheid

*Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.*

- Communicatieve Vaardigheid

*Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.*

## **Functiebeschrijving: Medewerker Crediteurenadministratie**

### DOEL VAN DE FUNCTIE

Het verrichten van financieel administratieve werkzaamheden ten aanzien van de crediteurenadministratie.

### ORGANISATORISCHE POSITIE

De Medewerker Crediteurenadministratie ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende van de afdeling. De Medewerker Crediteurenadministratie geeft zelf geen leiding.

### RESULTAATGEBIEDEN

#### **1. Crediteuren beheren**

- Ontvangt facturen en overige betalingsopdrachten, controleert deze, achterhaalt ontbrekende informatie en gegevens en corrigeert indien nodig.
- Zorgt voor fiattering van de betaling van de facturen binnen de organisatie.
- Bewaakt de termijn waarbinnen de facturen door deze personen moeten worden gefiatteerd.
- Voert na fiattering facturen in als betalingsopdracht en controleert deze.
- Bewaakt het crediteurenoverzicht en signaleert betalingstermijnen.
- Controleert binnenkomende herinneringen en aanmaningen op spoed en validiteit. Onderneemt tevens de juiste actie voor een eventuele betaling
- Draagt zorg voor de daadwerkelijke betalingen en/ of overboekingen na fiattering van verantwoordelijke.

*Resultaat: Werkzaamheden ten aanzien van de crediteurenadministratie verricht, zodanig dat betalingen binnen de afgesproken betalingstermijn zijn verwerkt.*

#### **2. Informatie verstrekken**

- Verstrekt op verzoek informatie uit de administratie aan crediteuren, zowel mondeling als schriftelijk.
- Neemt bij onduidelijkheden contact op met betrokken personen en organisaties.
- Beantwoordt vragen van collega's binnen het eigen vakgebied.

*Resultaat: Correcte informatie verstrekt aan interne en externe betrokkenen.*

#### **3. Gegevens verwerken**

- Voert diverse gegevens in, in de daartoe bestemde systemen en controleert deze met de bron.
- Houdt informatie up-to-date, zoals adres gegevens van crediteuren.
- Legt (wijzigingen in) gegevens in geautomatiseerde systemen vast conform vastgestelde richtlijnen en procedures en controleert gegevens op een juiste verwerking.

*Resultaat: Gegevens correct ingebracht in de administratieve systemen zodat deze zijn geregistreerd en daarmee voor de juiste personen toegankelijk zijn.*

#### **4. Informatie en documentatie archiveren**

- Beoordeelt waar documentatie en informatie moet worden opgeslagen.
- Archiveert financiële stukken en digitale informatie.
- Zoekt stukken op, conform eenvoudige ingangen of codes.
- Zorgt voor periodieke actualisatie van de bestanden.

*Resultaat: Binnengekomen informatie en documentatie (formulieren, brieven, internet aanvragen, mails) tijdig geregistreerd, geordend en gearhiveerd. Informatie en documentatie zijn toegankelijk.*

### FUNCTIE-EISEN

- MBO werk- en denkniveau

## COMPETENTIES

- Zorgvuldigheid

*Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.*

- Zelfstandigheid

*In staat zijn om binnen de gestelde bevoegdheden op autonome wijze werkzaamheden te verrichten, doelen te stellen en daar vorm en inhoud aan te geven.*

- Overtuigingskracht

*Standpunten tactvol en krachtig uitdragen, interactie tonen en effectief argumenteren en daardoor draagvlak en acceptatie verwerven voor standpunten en ideeën.*

- Resultaatgerichtheid

*Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten.*

- Communicatieve Vaardigheid

*Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.*

## **Functiebeschrijving: Medewerker Debiteurenadministratie**

### DOEL VAN DE FUNCTIE

Het verrichten van financieel administratieve werkzaamheden ten aanzien van de debiteurenadministratie.

### ORGANISATORISCHE POSITIE

De Medewerker Debiteurenadministratie ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende van de afdeling. De Medewerker Debiteurenadministratie geeft zelf geen leiding.

### RESULTAATGEBIEDEN

#### **1. Facturatie verzorgen**

- Draagt zorg voor de facturatie van producten.
- Verwerkt ontvangen betalingen in het geautomatiseerde systeem.
- Verricht ondersteunende werkzaamheden in de grootboekrekening.
- Neemt bij onjuistheden contact op met interne afdelingen of betrokken collega.
- Lost problemen van licht afwijkende aard op binnen de gestelde richtlijnen en procedures.
- Draagt na overleg zorg voor het correctieproces van facturen.
- Matcht ontvangsten en facturen conform procedure.

*Resultaat: Facturatie is correct gevoerd.*

#### **2. Debiteuren beheren**

- Verzamelt relevante gegevens met betrekking tot openstaande debiteuren en controleert deze op volledigheid en juistheid.
- Controleert openstaande posten en verstuurt herinneringsnota's conform de procedure.
- Beheert openstaande debiteuren actief en houdt bij hoe lang deze open staan.
- Signaleert wanneer actie gewenst is ten opzichte van debiteuren.
- Onderhoudt telefonische en schriftelijke contacten met debiteuren met betrekking tot achterstanden in betalingen volgens richtlijnen.
- Stelt de betalingsherinneringen op en zorgt dat deze op tijd worden verstuurd.
- Maakt binnen procedures en richtlijnen betalingsafspraken.
- Stelt kredietlimieten op en beheert deze in samenwerking met de leidinggevende.
- Escaleert indien nodig openstaande debiteuren en naar de leidinggevende.

*Resultaat: Werkzaamheden ten aanzien van de debiteurenadministratie verricht, zodanig dat het debiteurensaldo beperkt is.*

#### **3. Incasso verzorgen**

- Draagt zorg voor tijdige incasso conform richtlijnen en procedures.
- Draagt vorderingen over aan het incassobureau.
- Escaleert klachten, ontstaan door incassoprocedures naar de leidinggevende.

*Resultaat: Achterblijvende debiteuren hebben alsnog betaald.*

#### **4. Informatie verstrekken**

- Beantwoordt (financiële) vragen van klanten, zowel schriftelijk als mondeling.
- Neemt bij onduidelijkheden contact op met betrokken personen en organisaties.
- Beantwoordt vragen van collega's binnen het eigen vakgebied.

*Resultaat: Correcte informatie verstrekt aan interne en externe betrokkenen.*

#### **5. Gegevens verwerken**

- Voert diverse gegevens in, in de daartoe bestemde systemen en controleert deze met de bron.
- Houdt informatie up-to-date.
- Legt (wijzigingen in) gegevens in geautomatiseerde systemen vast conform vastgestelde richtlijnen en procedures en controleert gegevens op een juiste verwerking.

*Resultaat: Gegevens correct ingebracht in de administratieve systemen zodat deze zijn geregistreerd en daarmee voor de juiste personen toegankelijk zijn.*

## 6. Informatie en documentatie archiveren

- Beoordeelt waar documentatie en informatie moet worden opgeslagen.
- Archiveert financiële stukken en digitale informatie.
- Zoekt stukken op, conform eenvoudige ingangen of codes.
- Zorgt voor periodieke actualisatie van de bestanden.

*Resultaat: Binnengekomen informatie en documentatie (formulieren, brieven, internet aanvragen, mails) tijdig geregistreerd, geordend en gearchiveerd. Informatie en documentatie zijn toegankelijk.*

## 7. (Financiële) overzichten opstellen

- Stelt periodiek financiële overzichten op.
- Levert periodiek het benodigde cijfermateriaal voor de opstelling van financiële stukken aan de leidinggevende/ een collega en geeft desgewenst een toelichting.

*Resultaat: Adequaate samengestelde concepten voor financiële verslagen, de begroting en het financieel meerjaren-kalender.*

### FUNCTIE-EISEN

- MBO werk- en denkniveau.

### COMPETENTIES

- Zorgvuldigheid

*Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.*

- Integriteit

*Eerlijk en betrouwbaar handelen. Vertrouwen wekken door eigen authenticiteit en verantwoordelijkheid en handelen binnen de gangbare ethische normen.*

- Standvastigheid

*Bij een gekozen aanpak of opvatting blijven totdat een beoogd doel bereikt is of realistisch blijkt. Hierbij op een rationele wijze open staan voor argumenten van anderen zonder geleid te worden door de wil om de ander te plezieren.*

- Resultaatgerichtheid

*Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten.*

- Communicatieve Vaardigheid

*Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.*

## **Functiebeschrijving: Secretaresse**

### **DOEL VAN DE FUNCTIE**

Het bieden van secretariële ondersteuning aan de leidinggevende van de afdeling/ binnen het bedrijf.

### **ORGANISATORISCHE POSITIE**

De Secretaresse ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende van de afdeling. De Secretaresse geeft zelf geen leiding.

### **RESULTAATGEBIEDEN**

#### **1. Correspondentie verwerken en stukken opstellen**

- Verricht tekstverwerkingswerkzaamheden aan de hand van een onvolledig concept, waarin globale verwijzingen naar te zoeken gegevens voorkomen.
- Stelt op en verwerkt zelfstandig correspondentie en andere bescheiden aan de hand van aanwijzingen met betrekking tot de inhoud (mededelingen, verzoeken om informatie en dergelijke).
- Notuleert, indien van toepassing, bijeenkomsten, maakt verslagen en/of samenvattingen.
- Handelt de correspondentie af (kopiëren, registreren, distribueren, verzenden en/of archiveren).
- Verzorgt de lay-out van documenten en controleert op huisstijl, grammatica en spelling.
- Selecteert de inkomende (digitale) post naar prioriteit, zoekt eventueel dossiers / stukken op en legt deze ter afhandeling voor aan de betreffende medewerker.

*Resultaat: Correspondentie en stukken correct opgesteld en na fiat van de leidinggevende tijdig naar de juiste plaats van bestemming verstuurd.*

#### **2. Overlegmomenten realiseren en organiseren**

- Organiseert op verzoek van betrokkene(n) in- en externe bijeenkomsten en vergaderingen.
- Bereidt bijeenkomsten / vergaderingen voor door het opstellen van de agenda, maakt vergaderstukken gereed en distribueert deze.
- Maakt afspraken voor de leidinggevende en (eventueel) de medewerkers, bewaakt de agenda en attendeert op gemaakte afspraken.
- Bewaakt de afhandeling van besluiten en stelt plannings op.

*Resultaat: Overlegmomenten correct gerealiseerd en georganiseerd. De juiste gegevens zijn tijdig beschikbaar.*

#### **3. Informatie verstrekken**

- Neemt inkomende telefoongesprekken aan en handelt deze gesprekken zoveel mogelijk zelfstandig af (informatie verstrekken) of verbindt door.
- Bereidt reisschema's voor, maakt hotel- en reisreserveringen. Draagt zorg voor valuta, visa en overige reisinformatie.
- Beantwoordt vragen van medewerkers over algemene informatie van de organisatie.

*Resultaat: Betrokkenen zijn juist geïnformeerd en de leidinggevende wordt zo min mogelijk belast.*

#### **4. Werkprocessen faciliteren**

- Verricht archiefwerkzaamheden waaronder het opbergen / opzoeken van (vertrouwelijke) stukken en het toekennen van ingangen of codes conform de daarvoor geldende richtlijnen.
- Verricht diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals het bijhouden van de voorraad kantoorbenodigdheden, beheren van relatiegeschenken en dergelijke.

*Resultaat: Post tijdig en correct verwerkt, kantoorbenodigdheden zijn beschikbaar et cetera.*

### **FUNCTIE-EISEN**

- MBO werk- en denkniveau.



## COMPETENTIES

- Zorgvuldigheid

*Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.*

- Plannen en organiseren

*Activiteiten, tijd en middelen effectief op elkaar afstemmen om doelen te bereiken.*

- Integriteit

*Eerlijk en betrouwbaar handelen. Vertrouwen wekken door eigen authenticiteit en verantwoordelijkheid en handelen binnen de gangbare ethische normen.*

- Schriftelijke communicatie

*Het helder, grammaticaal correct en voor de doelgroep begrijpelijk op schrift stellen van een boodschap.*

- Communicatieve Vaardigheid

*Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.*

## **Functiebeschrijving: Financieel Medewerker**

### **DOEL VAN DE FUNCTIE**

Het coderen en verwerken van gegevens ten behoeve van de boekhouding, het controleren van de grootboekrekeningen en het opstellen van financiële overzichten.

### **ORGANISATORISCHE POSITIE**

De Financieel Medewerker ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende van de afdeling. De Financieel Medewerker geeft zelf geen leiding.

### **RESULTAATGEBIEDEN**

#### **1. Financiële boekingen verzorgen**

- Codeert en verwerkt alle boekingen en laat deze vervolgens in het geautomatiseerde systeem invoeren.
- Controleert of de invoerdocumenten juist zijn verwerkt en brengt zonodig correcties aan.
- Verzorgt de afstemming tussen het grootboek en derden-rekeningen, waarop voorschotten, schulden en door de computer geweigerde boekingen voorkomen.
- Onderzoekt de oorzaak voor de weigering van boekingen.
- Zorgt voor periodieke overboekingen naar derden-rekeningen.
- Stelt maandelijks de aangifte van BTW, omzetbelasting en loonbelasting op.

*Resultaat: Grootboek is sluitend en correct.*

#### **2. Controles en beheerswerkzaamheden uitvoeren**

- Controleert de kasstaten en de dagafschriften van bank en giro.
- Bewaakt de lopende opdracht-rekeningen.
- Controleert de eindsaldi van de debiteuren- en crediteurenadministratie met het grootboek.
- Controleert maandelijks de aansluiting met diverse balansrekeningen op volledigheid en juistheid.
- Zoekt afwijkende zaken uit en legt deze voor aan de leidinggevende.
- Zorgt voor een optimaal beheer van de liquide middelen.

*Resultaat: Diverse controles volgens richtlijnen uitgevoerd en gesignaleerde afwijkingen en problemen opgelost.*

#### **3. Contacten onderhouden**

- Onderhoudt contacten met externe financiële partijen.
- Verstreekt informatie aan debiteuren en crediteuren.

*Resultaat: Contacten ten behoeve van werkzaamheden juist onderhouden en correcte informatie verstrekt.*

#### **4. Financiële overzichten opstellen**

- Stelt periodiek financiële overzichten op (zoals resultaatrekeningen, balansen, budgetten, liquiditeiten, prognoses etc.).
- Levert periodiek het benodigde cijfermateriaal voor de opstelling van financiële stukken aan de leidinggevende/ een collega.
- Analyseert, op verzoek, verschillen van kosten- en opbrengstenrekeningen ten opzichte van de begroting, stelt een toelichting op en maakt specificaties voor de balansrekening.
- Verzamelt historische gegevens of cijfermateriaal en stelt prognoses op.
- Geeft desgewenst toelichting op opgestelde overzichten en gemaakte analyses.

*Resultaat: Adequaate samengestelde concepten voor financiële verslagen, de begroting en het financieel meerjarenkalender.*

#### **5. Informatie en documentatie archiveren**

- Beoordeelt waar documentatie en informatie moet worden opgeslagen.
- Archiveert stukken en digitale informatie.
- Zoekt stukken op, volgens eenvoudige ingangen of codes.
- Zorgt voor periodieke actualisatie van de bestanden.

*Resultaat: Binnengekomen informatie en documentatie (formulieren, brieven, internet aanvragen, mails) tijdig geregistreerd, geordend en gearhiveerd. Informatie en documentatie zijn toegankelijk.*

## **6. Administratieve ondersteuning bieden**

- Verzamelt relevante gegevens en controleert deze op volledigheid en juistheid door vergelijking met eventuele bestaande gegevens en met richtlijnen.
- Legt (wijzigingen in) gegevens in geautomatiseerde systemen vast volgens vastgestelde richtlijnen en procedures en controleert gegevens op een juiste verwerking.
- Werkt documenten en overige bescheiden uit.
- Verzorgt de correspondentie hieromtrent en verricht kopieerwerkzaamheden.
- Houdt diverse voorraden bij (kantoorbenodigdheden etc.). Geeft bestellingen door aan een collega.
- Selecteert de inkomende (digitale) post naar prioriteit, zoekt eventueel dossiers / stukken op legt deze ter afhandeling voor aan de betreffende medewerker.
- Stelt periodieke overzichten uit de administratie op ten behoeve van rapportages.
- Stelt eenvoudige (financiële) overzichten op.

*Resultaat: Administratieve ondersteuning is op een tijdige en correcte wijze geboden.*

### **FUNCTIE-EISEN**

- MBO werk- en denkniveau

### **COMPETENTIES**

- Zorgvuldigheid

*Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.*

- Integriteit

*Eerlijk en betrouwbaar handelen. Vertrouwen wekken door eigen authenticiteit en verantwoordelijkheid en handelen binnen de gangbare ethische normen.*

- Analytisch vermogen

*De essentie begrijpen van (complexe) vraagstukken door logisch redeneren, het opsporen van mogelijke oorzaken, het scheiden van hoofd- en bijzaken en het leggen van verbanden tussen gegevens.*

- Kwaliteitsgerichtheid

*Hoge eisen stellen aan de kwaliteit van het eigen en andermans werk; voortdurend verbeteringen nastreven.*

- Communicatieve Vaardigheid

*Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.*

## 4. Functiereeks Verkoop

## **Functiebeschrijving: Verkoopmedewerker Bouwshop**

### **DOEL VAN DE FUNCTIE**

Het uitvoeren van verkoopactiviteiten zoals het bedienen van de kassa, het aanvullen van voorraden, informeren van klanten en het zorg dragen voor presentatie van artikelen in de schappen.

### **ORGANISATORISCHE POSITIE**

De Verkoopmedewerker Bouwshop ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling. De Verkoopmedewerker Bouwshop geeft zelf geen leiding.

### **RESULTAATGEBIEDEN**

#### **1. Producten en bonnen afrekenen**

- Bedient en beheert de kassa.
- Rekent producten en bonnen af.

*Resultaat: Producten en bonnen correct afgerekend.*

#### **2. Kassa- en baliewerkzaamheden verrichten**

- Neemt klantbestellingen aan en maakt en controleert afleverbonnen.
- Onderhandelt of geeft kortingen binnen gemaakte afspraken.
- Draagt zorg voor een sluitende financiële kassa-afdracht.
- Neemt retouren aan en handelt garantiegevallen en klachten af.
- Houdt toezicht op limietoverschrijdingen van klanten en meldt deze bij debiteurenbeheer en leidinggevende.
- Houdt de werkomgeving netjes en verzorgd.

*Resultaat: Sluitende financiële kassa-afdracht. Tevreden klanten.*

#### **3. Klanten informeren**

- Ontvangt en begeleidt klanten.
- Verwijst klanten door naar de juiste medewerker, product of locatie in de winkel of het magazijn.
- Ondersteunt klanten bij het (uit)zoeken van producten.
- Verstrekt algemene informatie en advies over de producten en hun toepassingen.
- Luistert naar de wensen van de klant.
- Geeft proactief informatie over aanvullende producten (cross-selling).

*Resultaat: Klanten juist geïnformeerd en geadviseerd.*

#### **4. Verkoopproces ondersteunen**

- Controleert orderbevestigingen en geeft afwijkingen door aan de leidinggevende.
- Beheert automatische besteladviezen.
- Zorgt voor tijdige aanvulling van het assortiment en de schappen.
- Signaleert voorraadtekorten en geeft deze door aan de leidinggevende/collega's.
- Bestelt nieuwe voorraden conform richtlijnen en procedures.

*Resultaat: Bonnen en bestellingen correct aangemaakt en assortiment tijdig aangevuld.*

#### **5. Assortiment mede bepalen**

- Inventariseert wensen en behoeften van klanten en doet voorstellen tot uitbreiding/ wijziging van het assortiment.
- Houdt zich op de hoogte van het productaanbod van leveranciers.
- Beoordeelt prijs-kwaliteitverhoudingen en doet voorstellen voor de leverancier waarbij producten (bij voorkeur) worden ingekocht.

*Resultaat: Assortiment sluit aan op de wensen en behoeften van klanten met een gunstige prijs-kwaliteitverhouding.*

### **FUNCTIE-EISEN**

- MBO (niveau 2)/MBO werk- en denkniveau.

<b>INDELINGSCRITERIA</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
Complexiteit	Heeft in de bouwshop contacten met klanten en geeft daarbij informatie over producten en verricht balie- en kassa werkzaamheden.	Houdt voorraden bij, adviseert over het assortiment en over prijzen, kwaliteit en opstelling(en).
Contacten	Contacten met klanten hebben betrekking op het afrekenen van producten en bonnen en contacten gericht op verkoop.	Proactieve contacten waarbij vanuit brede en goede productkennis cross-selling plaatsvindt.
Handelingsruimte	Opereert op basis van eenvoudige gestandaardiseerde regels en werkinstructies	Stelt prioriteiten voor zichzelf en voert werkzaamheden conform richtlijnen uit.
Werk- en denkniveau	MBO (niveau 2) werk- en denkniveau.	MBO werk- en denkniveau.

<b>COMPETENTIES</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibiliteit <i>In staat zijn zich aan te passen aan veranderende omstandigheden en waar nodig aanpak of gedrag te wijzigen om alsnog te komen tot het nagestreefde doel.</i></li> <li>• Resultaatgerichtheid <i>Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten.</i></li> <li>• Integriteit <i>Eerlijk en betrouwbaar handelen. Vertrouwen wekken door eigen authenticiteit en verantwoordelijkheid en handelen binnen de gangbare ethische normen.</i></li> <li>• Communicatieve Vaardigheid <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i></li> <li>• Klantgerichtheid <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibiliteit <i>In staat zijn zich aan te passen aan veranderende omstandigheden en waar nodig aanpak of gedrag te wijzigen om alsnog te komen tot het nagestreefde doel.</i></li> <li>• Resultaatgerichtheid <i>Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten.</i></li> <li>• Integriteit <i>Eerlijk en betrouwbaar handelen. Vertrouwen wekken door eigen authenticiteit en verantwoordelijkheid en handelen binnen de gangbare ethische normen.</i></li> <li>• Communicatieve Vaardigheid <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i></li> <li>• Klantgerichtheid <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i></li> </ul>

## **Functiebeschrijving: Verkoopmedewerker Showroom**

### **DOEL VAN DE FUNCTIE**

Het begeleiden van klanten en geven van verkoopadviezen voor producten en materialen.

### **ORGANISATORISCHE POSITIE**

De Verkoopmedewerker Showroom ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling. De Verkoopmedewerker Showroom geeft zelf geen leiding aan medewerkers.

### **RESULTAATGEBIEDEN**

#### **1. Klanten informeren en adviseren**

- Geeft voorlichting en adviseert klanten (aannemer en eindklant) over producten binnen de aangewezen productgroep(en) in de showroom.
- Ondersteunt en adviseert klanten bij het (uit)zoeken van producten.
- Maakt tekeningen en ontwerpen ter ondersteuning van het verkoopproces.
- Signaleert tekorten in monsters en voorbeeldmateriaal.
- Bestelt, na overleg met leidinggevende, nieuwe materialen bij leveranciers.

*Resultaat: Klanten juist geïnformeerd en van goede en volledige adviezen voorzien.*

#### **2. Offertes opstellen en afhandelen**

- Verzamelt informatie en gegevens van de klant en stelt calculaties en/of offertes op.
- Voert onderhandelingen binnen afgesproken richtlijnen en procedures.
- Stelt op basis van geaccordeerde offertes verkoop- en inkoopbonnen op en draagt zorg voor de afhandeling.
- Neemt bij onjuiste levering contact op met de leveranciers.
- Verifieert of uitgebrachte offertes juist zijn afgehandeld.
- Evalueert periodiek verkoopresultaten.
- Doet voorstellen voor verkoopacties en voert deze na goedkeuring uit.

*Resultaat: Offertes tijdig en correct opgesteld en afhandeling bewaakt.*

#### **3. Verkoopproces verbeteren**

- Doet voorstellen voor aanpassing van het assortiment op basis van terugkerende klantvragen.
- Draagt zorg voor de administratieve afhandeling van eigen werkzaamheden.
- Neemt klachten aan en draagt zorg voor een juiste afhandeling.
- Signaleert verbetermogelijkheden in de eigen werkprocessen en voert deze, na overleg met de leidinggevende, door.

*Resultaat: Verkoop- en werkprocessen geoptimaliseerd.*

#### **4. Assortiment mede bepalen**

- Inventariseert wensen en behoeften van klanten en doet voorstellen tot uitbreiding/ wijziging van het assortiment.
- Houdt zich op de hoogte van het productaanbod van leveranciers.
- Overlegt met de leidinggevende over de aanschaf van niet-reguliere en omvangrijke goederen die buiten raamcontracten vallen.
- Beoordeelt prijs-kwaliteitverhoudingen en bepaalt of adviseert over de leverancier waarbij producten (bij voorkeur) worden ingekocht.

*Resultaat: Assortiment sluit aan op de wensen en behoeften van klanten met een gunstige prijs-kwaliteitverhouding.*

### **FUNCTIE-EISEN**

- MBO/MBO+ werk- en denkniveau.

<b>INDELINGSCRITERIA</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
Complexiteit	Gericht op verkoop van reguliere producten en materialen.	Gericht op verkoop van specialistische producten en materialen.  Verzorgt mede de inkoop van producten.
Breedte portfolio	Gericht op het informeren van klanten binnen een beperkt assortiment.	Gericht op het adviseren van klanten binnen een breder / specialistisch assortiment, inclusief grootschalige projecten / opdrachten.
Werk- en denkniveau	MBO werk- en denkniveau.	MBO+ werk- en denkniveau.

<b>COMPETENTIES</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Onderhandelen</b> <i>In onderhandelingsituaties de uiteenlopende belangen en mogelijkheden verkennen, komen tot gezamenlijke doelstellingen en een 'win-win' situatie weten te creëren.</i></li> <li>• <b>Resultaatgerichtheid</b> <i>Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten.</i></li> <li>• <b>Communicatieve Vaardigheid</b> <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i></li> <li>• <b>Klantgerichtheid</b> <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Onderhandelen</b> <i>In onderhandelingsituaties de uiteenlopende belangen en mogelijkheden verkennen, komen tot gezamenlijke doelstellingen en een 'win-win' situatie weten te creëren.</i></li> <li>• <b>Resultaatgerichtheid</b> <i>Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten.</i></li> <li>• <b>Communicatieve Vaardigheid</b> <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i></li> <li>• <b>Klantgerichtheid</b> <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i></li> </ul>



## **Functiebeschrijving: Verkoopmedewerker Binnendienst**

### **DOEL VAN DE FUNCTIE**

Het verkopen van producten en/of diensten aan (potentiële) klanten.

### **ORGANISATORISCHE POSITIE**

De Verkoopmedewerker Binnendienst ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd. De Verkoopmedewerker Binnendienst geeft zelf hiërarchisch geen leiding aan medewerkers.

### **RESULTAATGEBIEDEN**

#### **1. Adviseren van klanten**

- Beantwoordt (telefonische) vragen van (potentiële) klanten.
- Handelt vragen af, geeft voorlichting en adviseert klanten over het producten- /dienstenpakket van het bedrijf
- Stuurt indien nodig informatie toe/na.
- Neemt klachten in ontvangst, registreert deze en geeft deze ter afhandeling door aan de intern betrokken medewerker.

*Resultaat: (Potentiële) klanten zijn juist geadviseerd en tevreden over de verstrekte informatie.*

#### **2. Uitvoeren van offertetrajecten**

- Ontvangt rechtstreeks offerte aanvragen van klanten en/of via de verkoopmedewerker buitendienst.
- Legt en onderhoudt contacten met (potentiële) klanten voor het maken van afspraken.
- Stelt uitgebreide calculaties op, op basis van de wensen van de klant.
- Bespreekt calculaties met de betrokken klant en/ of verkoopmedewerker buitendienst.
- Onderhandelt over prijzen en maakt prijsafspraken met de klant.
- Verstuurt offertes en belt uitgebrachte offertes na.

*Resultaat: Klanten beschikken tijdig over een correcte en volledige offerte.*

#### **3. Orders verwerken**

- Neemt de orders in ontvangst.
- Legt concurrentiegegevens die opgevangen worden tijdens het contact met de klant vast.
- Controleert gegevens (zoals klant, prijs, artikel) op o.a. juistheid en volledigheid en voert deze in.
- Bevestigt opdrachten bij klanten en geeft indien nodig aanvullende informatie.
- Stelt op basis van geaccordeerde offertes verkoop- en inkoopbonnen op.
- Controleert of artikelen in voorraad zijn en op de afgesproken datum kunnen worden geleverd.
- Neemt indien nodig contact op met klanten of leveranciers.
- Bestelt producten en materialen.
- Maakt een dagstaat van geboekte en doorgegeven orders en geeft deze door aan de intern betrokken afdeling voor verdere afhandeling.
- Voert na levering van de producten zogenaamde 'follow-up'-gesprekken.
- Draagt zorg voor een actueel archief en verstrekt op verzoek informatie uit het archief.

*Resultaat: Orders tijdig en correct verwerkt en klanten zijn tevreden over de verstrekte informatie hieromtrent.*

#### **4. Producten inkopen**

- Houdt zich op de hoogte van het productaanbod van leveranciers en vergelijkt prijzen met prijsafspraken in lopende contracten.
- Beoordeelt de eisen van bestellingen, de productspecificaties, bestelvolumes en doet eventueel voorstellen voor alternatieven.
- Vraagt offertes aan en vergelijkt deze.
- Onderhandelt over prijzen, leveringsvoorwaarden en –termijnen conform bevoegdheden en procedures.
- Beoordeelt prijs-kwaliteitverhoudingen en bepaalt of adviseert over de leverancier waarbij producten (bij voorkeur) worden ingekocht.
- Handelt garantiegevallen en klachten over leveringen af met de leverancier.
- Ontwikkelt en onderhoudt zakelijke relaties met leveranciers.

*Resultaat: Leverancier is geselecteerd op basis van de meest gunstige prijs-kwaliteitverhouding en er is sprake van effectieve samenwerking (voor beide partijen).*

#### FUNCTIE-EISEN

- MBO+/HBO werk- en denkniveau.

<b>INDELINGSCRITEIA</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
Complexiteit	De functionaris adviseert klanten over monodisciplinaire projecten, verkoopt producten, stelt offertes op, zet orders uit en doet de inkoop.	De functionaris adviseert klanten over multidisciplinaire projecten, verkoopt producten, stelt offertes op, zet orders uit en doet de inkoop. De functionaris verkoopt producten in samenhang met elkaar, legt verbanden en houdt rekening met meerdere factoren. Door het multidisciplinaire karakter van de advisering is de complexiteit hoog en vergt het een hoog niveau van productkennis.
Afbreukrisico	Het afbreukrisico blijft beperkt door het monodisciplinaire karakter van de advisering en de verkoop van standaardproducten.	Het afbreukrisico is hoog door het multidisciplinaire karakter van de advisering en de verkoop van met elkaar samenhangende producten.
Terugvalmogelijkheid	Beschikt over een terugvalmogelijkheid op Verkoopmedewerker Binnendienst B.	Werkt op zelfstandige wijze. Kan functioneel leiding geven aan Verkoopmedewerker Binnendienst A.
Werk- en denkniveau	MBO+ werk- en denkniveau.	HBO werk- en denkniveau.

COMPETENCIES	A	B
--------------	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Onderhandelen</b> <i>In onderhandelingsituaties de uiteenlopende belangen en mogelijkheden verkennen, komen tot gezamenlijke doelstellingen en een 'win-win' situatie weten te creëren.</i></li> <li>• <b>Resultaatgerichtheid</b> <i>Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten.</i></li> <li>• <b>Plannen en organiseren</b> <i>Activiteiten, tijd en middelen effectief op elkaar afstemmen om doelen te bereiken.</i></li> <li>• <b>Klantgerichtheid</b> <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i></li> <li>• <b>Communicatieve Vaardigheid</b> <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Onderhandelen</b> <i>In onderhandelingsituaties de uiteenlopende belangen en mogelijkheden verkennen, komen tot gezamenlijke doelstellingen en een 'win-win' situatie weten te creëren.</i></li> <li>• <b>Resultaatgerichtheid</b> <i>Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten.</i></li> <li>• <b>Plannen en organiseren</b> <i>Activiteiten, tijd en middelen effectief op elkaar afstemmen om doelen te bereiken.</i></li> <li>• <b>Klantgerichtheid</b> <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i></li> <li>• <b>Communicatieve Vaardigheid</b> <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i></li> </ul>
--	--	--

## Functiebeschrijving: Verkoopmedewerker Buitendienst

### DOEL VAN DE FUNCTIE

Het uitvoeren van salesactiviteiten, zodanig dat de omzetdoelstellingen zijn behaald.

### ORGANISATORISCHE POSITIE

De Verkoopmedewerker Buitendienst ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd. De Verkoopmedewerker Buitendienst geeft zelf geen leiding aan medewerkers.

### RESULTAATGEBIEDEN

#### 1. Salesactiviteiten voorbereiden

- Volgt ontwikkelingen binnen de eigen branche en specifiek bij concurrenten.
- Signaleert commerciële mogelijkheden en/of bedreigingen in de in- en externe werkomgeving en stelt de leidinggevende van de benodigde informatie op de hoogte.

*Resultaat: Tijdig ingespeeld op commerciële kansen en/of bedreigingen.*

#### 2. Salesactiviteiten uitvoeren

- Bezoekt klanten naar eigen inzicht en in overleg met de leidinggevende.
- Maakt hiervan een rapport op en legt concurrentiegegevens die verkregen worden tijdens het contact met de klant vast.
- Inventariseert de wensen van de klant en geeft voorlichting en advies over producten en /of diensten.
- Overlegt indien nodig met een collega of een technisch vertegenwoordiger van de leverancier.
- Verzamelt informatie en gegevens van de klant en stelt een calculatie en/of offerte op.
- Voert onderhandelingen binnen richtlijnen en procedures.

- Voert jaarlijks, in overleg met de leidinggevende, onderhandelingen met vaste klanten over de mogelijkheid en inhoud van jaarcontracten en sluit deze af.
- Geeft gemaakte afspraken door aan de verkoop binnendienst voor verdere afhandeling.
- Controleert de levering en neemt bij onjuiste levering contact op met de betrokken leveranciers.
- Bespreekt verkoopdoelstellingen en targets met de leidinggevende.
- Evalueert periodiek verkoopresultaten en bespreekt deze met de leidinggevende.

*Resultaat: Gerichtte verkoop bij klanten waarbij deze effectief zijn bediend.*

### **3. Uitvoering geven aan relatiemanagement / aftersales**

- Ontwikkelt en onderhoudt actief contacten met (potentiële) klanten.
- Gaat actief op zoek naar nieuwe klanten en bezoekt klanten periodiek.
- Brengt nieuwe producten en/of speciale acties onder de aandacht van (potentiële klanten).
- Neemt klachten in ontvangst en registreert deze.
- Handelt klachten zelfstandig af en/of communiceert deze naar de intern betrokken medewerker ter afhandeling.

*Resultaat: Commerciële kansen zijn optimaal benut en (potentiële) klanten hebben een positief beeld over het bedrijf / zijn tevreden.*

#### **FUNCTIE-EISEN**

- MBO+/HBO werk- en denkniveau.

<b>COMPETENTIES</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
---------------------	----------	----------

<b>INDELINGSCRITERIA</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
Complexiteit	Onderhoudt met een min of meer vaste klantenkring relaties op basis van een stabiel portfolio waarbij vooral aparte delen worden verkocht.	De klantenkring is dynamisch en de verkoop richt zich op grote(re) projecten en onderling samenhangende delen van de uitgebreide portfolio.
Breedte portfolio	Vertegenwoordigt het bedrijf bij kleine tot middelgrote (potentiële) klanten voor een of enkele productgroepen.	Vertegenwoordigt het bedrijf bij de belangrijkste klanten over het totale assortiment.
Handelingsruimte	Verkoopt de reguliere producten uit de portfolio.	Verkoopt alle producten en overlegt met leveranciers over functionele specificaties van producten. Heeft een grote mate van eigen verantwoordelijkheid voor verkoop van de totale portfolio en signaleert en adviseert ten aanzien van business development kansen.
Werk- en denkniveau	MBO+ werk- en denkniveau.	HBO werk- en denkniveau.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Onderhandelen</b> <i>In onderhandelingsituaties de uiteenlopende belangen en mogelijkheden verkennen, komen tot gezamenlijke doelstellingen en een 'win-win' situatie weten te creëren.</i></li> <li>• <b>Resultaatgerichtheid</b> <i>Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten.</i></li> <li>• <b>Commercieel vermogen</b> <i>In staat zijn kansen te benutten in het aanbieden van diensten en het in contact komen met nieuwe klanten. Zich weten te verplaatsen in de positie van de klant. De markt kennen en een adequaat relatiemanagement voeren.</i></li> <li>• <b>Communicatieve Vaardigheid</b> <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i></li> <li>• <b>Klantgerichtheid</b> <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Onderhandelen</b> <i>In onderhandelingsituaties de uiteenlopende belangen en mogelijkheden verkennen, komen tot gezamenlijke doelstellingen en een 'win-win' situatie weten te creëren.</i></li> <li>• <b>Resultaatgerichtheid</b> <i>Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten.</i></li> <li>• <b>Commercieel vermogen</b> <i>In staat zijn kansen te benutten in het aanbieden van diensten en het in contact komen met nieuwe klanten. Zich weten te verplaatsen in de positie van de klant. De markt kennen en een adequaat relatiemanagement voeren.</i></li> <li>• <b>Communicatieve Vaardigheid</b> <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i></li> <li>• <b>Klantgerichtheid</b> <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i></li> </ul>
--	---	---

## 5. Functiereeks Leiding



## **Functiebeschrijving: Teamleider**

### **DOEL VAN DE FUNCTIE**

Het operationeel en/of hiërarchisch leiding geven aan een team medewerkers teneinde bij te dragen aan doelrealisatie van het organisatiebeleid.

### **ORGANISATORISCHE POSITIE**

De Teamleider ontvangt hiërarchisch leiding van de (Vestigings)Manager. De Teamleider geeft operationeel en/of hiërarchisch leiding aan medewerkers binnen het team.

### **RESULTAATGEBIEDEN**

#### **1. Bijdrage leveren aan de ontwikkeling van afdelingsbeleid**

- Signaleert in- en externe ontwikkelingen; ontwikkelingen binnen het team en ten aanzien van de ontwikkeling en afzet van producten en diensten.
- Vertaalt deze naar mogelijkheden voor nieuwe dienstverlening en beleid en bespreekt deze met betrokkenen.
- Signaleert problemen en knelpunten binnen het team.
- Doet verbetervoorstellen en zorgt dat problemen worden opgelost.

*Resultaat: Aantoonbare beleidsbijdrage dat inspeelt op in- en externe ontwikkelingen.*

#### **2. Bedrijfsvoering uitvoeren**

- Monitort de dagelijkse gang van zaken binnen het team.
- Draagt zorg voor een adequate planning van medewerkers en middelen.
- Ziet toe op de uitvoering van werkzaamheden volgens gemaakte afspraken en binnen geldende procedures, voorschriften en werkinstructies.
- Rapporteert betreffende te nemen maatregelen ter verbetering.
- Signaleert en analyseert ontwikkelingen en knelpunten in de uitvoering van het operationeel beleid en overlegt hierover met betrokkenen.
- Ziet toe op administratie van de werkzaamheden en registratie en afhandeling van klachten.

*Resultaat: Optimaal functionerende bedrijfsvoering. Werkzaamheden worden efficiënt, effectief en met een zo hoog mogelijke kwaliteit uitgevoerd.*

#### **3. Medewerkers aansturen**

- Geeft operationeel en/of hiërarchisch leiding aan medewerkers door de kwaliteit en kwantiteit van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden te controleren en medewerkers waar nodig te begeleiden, instrueren en motiveren..
- Bewaakt de voortgang van werkzaamheden, signaleert problemen en knelpunten en zorgt dat operationele problemen worden opgelost.
- Maakt planning en capaciteitsbegroting o.b.v. werkvoorraad en verdeelt werkzaamheden.
- Geeft duidelijke (vakinhoudelijke) instructies en geeft condities aan zoals opleveringstermijnen en kwaliteitseisen.
- Informeert de leidinggevende over voortgang, kwaliteit van het werk, het functioneren van medewerkers en is betrokken bij uitvoerende personeelsvraagstukken.
- Bewaakt voorschriften, procedures en richtlijnen.

*Resultaat: Adequate planning en uitvoering van werkzaamheden waarbij medewerkers goed worden ondersteund bij de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden.*

#### **4. Verbeteringen signaleren**

- Signaleert mogelijkheden tot verbetering in werkmethoden en procedures binnen het team en voert deze na goedkeuring door.
- Heeft een actieve inbreng bij het continue proces van kwaliteitsverbetering zowel voor het eigen team als organisatiebreed.

*Resultaat: Effectieve bijdrage geleverd aan de optimalisatie van processen en kwaliteitsverbetering.*

<b>INDELINGSCRITERIA</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
--------------------------	----------	----------

-- Human Capital Group --

Aantal medewerkers (uitgedrukt in FTE)*	Aansturen van een klein team met < 5 FTE.	Aansturen van een groot team met > 5 FTE.
Invloed	Invloed strekt tot het eigen team. Zorgt voor operationele en/of hiërarchische aansturing van een team en voor de juiste balans tussen inzet van medewerkers, kosten en opbrengsten.	Zorgt voor inrichting en operationele en/of hiërarchische aansturing van het team en voor de juiste balans tussen inzet van medewerkers, kosten en opbrengsten. Doet voorstellen ten aanzien van wijzigingen in werkwijzen, opbouw en inzet van medewerkers en begeleidt na goedkeuring de implementatie.
Werk- en denkniveau	MBO werk- en denkniveau.	MBO+ werk- en denkniveau.
* Getallen zijn opgenomen ter indicatie en niet uitputtend bedoeld.		

FUNCTIE-EISEN: MBO/MBO+ werk- en denkniveau.

COMPETENTIES	A	B
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leidinggeven <i>Anderen mobiliseren en inspireren door richting en sturing te geven in het bereiken van duidelijke en uitdagende resultaat- en ontwikkeldoelstellingen. In staat zijn om de stijl van leidinggeven aan te passen aan verschillende medewerkers en situaties.</i></li> <li>Plannen en organiseren <i>Activiteiten, tijd en middelen effectief op elkaar afstemmen om doelen te bereiken.</i></li> <li>Communicatieve vaardigheden <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i></li> <li>Probleemoplossend vermogen <i>Actief op zoek gaan naar en logische, concrete en realistische oplossingen ontwikkelen voor problemen.</i></li> <li>Resultaatgerichtheid <i>Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leidinggeven <i>Anderen mobiliseren en inspireren door richting en sturing te geven in het bereiken van duidelijke en uitdagende resultaat- en ontwikkeldoelstellingen. In staat zijn om de stijl van leidinggeven aan te passen aan verschillende medewerkers en situaties.</i></li> <li>Plannen en organiseren <i>Activiteiten, tijd en middelen effectief op elkaar afstemmen om doelen te bereiken.</i></li> <li>Communicatieve vaardigheden <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i></li> <li>Probleemoplossend vermogen <i>Actief op zoek gaan naar en logische, concrete en realistische oplossingen ontwikkelen voor problemen.</i></li> <li>Resultaatgerichtheid <i>Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten.</i></li> </ul>

## **Functiebeschrijving: (Vestigings)Manager**

### **DOEL VAN DE FUNCTIE**

Het inrichten, organiseren en aansturen van een vestiging / bedrijfssonderdeel / afdeling teneinde bij te dragen aan doelrealisatie van het organisatiebeleid.

### **ORGANISATORISCHE POSITIE**

De (Vestigings)Manager ontvangt hiërarchisch leiding van de Directeur. De (Vestigings)Manager geeft hiërarchisch leiding aan medewerkers binnen het bedrijf.

### **RESULTAATGEBIEDEN**

#### **1. Bijdrage leveren aan de ontwikkeling van organisatiebeleid**

- Analyseert in- en externe ontwikkelingen; ontwikkelingen ten aanzien van de interne bedrijfsvoering en ten aanzien van de ontwikkeling en afzet van producten en diensten.
- Vertaalt deze naar mogelijkheden voor nieuwe dienstverlening en beleid.
- Voorziet betrokkenen van de benodigde informatie en geeft relevante ontwikkelingen door.

*Resultaat: Aantoonbare beleidsbijdrage dat inspeelt op in- en externe ontwikkelingen.*

#### **2. Ontwikkelen van beleid**

- Analyseert ontwikkelingen binnen de eigen werkeenheden en schat de relevantie en effecten hiervan in.
- Ontwikkelt beleid en formuleert doelstellingen binnen de kaders van het organisatiebeleid.
- Stelt een jaarplan op, afgeleid van het organisatiejaarplan en de daarbij behorende budgetten.
- Stemt doelstellingen en activiteiten af met interne betrokkenen en doet voorstellen voor synergie in processen.

*Resultaat: Beleid ontwikkeld binnen de kaders van het organisatiebeleid.*

#### **3. Beleid realiseren**

- Implementeert het beleid binnen de eigen werkeenheden.
- Evalueert het gevoerde beleid en geeft consequenties aan voor continuering of bijstelling van het organisatiebeleid.
- Signaleert tactische problemen en knelpunten binnen het bedrijf.
- Doet verbetervoorstellen en zorgt dat problemen worden opgelost.

*Resultaat: Beleid gerealiseerd binnen de daartoe afgesproken doelstellingen.*

#### **4. Medewerkers aansturen**

- Geeft hiërarchisch leiding aan medewerkers door de kwaliteit en kwantiteit van geleverde dienstverlening te controleren en medewerkers waar nodig te begeleiden, instrueren, coachen en motiveren.
- Ziet toe op en/of zorgt voor een juiste kwantitatieve en kwalitatieve bezetting en neemt hiertoe de benodigde acties (zoals het signaleren van ontwikkelingsbehoeften, het voeren van werving- en selectiegesprekken et cetera).
- Geeft uitvoering aan het personeelsbeleid (zoals het voeren van werkoverleg, het houden van functionerings- en beoordelingsgesprekken et cetera).
- Signaleert problemen en knelpunten in de aansturing van medewerkers.
- Doet verbetervoorstellen en zorgt dat problemen worden opgelost.

*Resultaat: Optimaal functionerende, gemotiveerde en tevreden medewerkers.*

#### **5. Financiële doelstellingen behalen**

- Draagt bij aan het vaststellen van de begroting en het budget.
- Bewaakt het budget en onderneemt actie bij dreigende tekorten en/of overschrijdingen.
- Evalueert periodiek de financiële resultaten en stelt het plan, indien nodig, bij.
- Levert op verzoek de benodigde managementinformatie.

*Resultaat: Budget correct bewaakt en eventuele problemen, tekorten en overschrijdingen tijdig gesignaleerd waarop correct actie is ondernomen.*

## **6. Processen interne organisatie faciliteren**

- Schept randvoorwaarden voor de werkuitvoering.
- Rapporteert over de voortgang van de bedrijfsvoering aan de hand van de afgesproken prestatie-indicatoren en budgetten.
- Lost indien nodig calamiteiten op.
- Initieert en neemt deel aan overleg- en samenwerkingsvormen.
- Benoemt, communiceert en bewaakt prestatie-indicatoren (criteria en normen) waaraan resultaten en medewerkers dienen te voldoen.

*Resultaat: Randvoorwaarden voor de interne organisatie zijn geschept en voortgang op prestatie-indicatoren is bewaakt.*

## **7. Bedrijf vertegenwoordigen**

- Stemt ontwikkelingen, plannen en activiteiten met andere bedrijfsonderdelen en externe relaties af.
- Onderhoudt als ambassadeur van het bedrijf contacten met belangrijke relaties in de regio.
- Vertegenwoordigt het bedrijf op bijeenkomsten.
- Voert onderhandelingen met diverse externe partijen en maakt naar aanleiding daarvan afspraken.
- Ondersteunt en adviseert de directeur bij strategisch inhoudelijke onderwerpen.

*Resultaat: Bedrijf in diverse gremia effectief vertegenwoordigd en contacten effectief onderhouden. Onderhandelingen gevoerd zodanig dat sprake is van een win-win situatie.*

## **FUNCTIE-EISEN**

- MBO+/HBO werk- en denkniveau.

<b>INDELINGSCRITEIA</b>	<b>A</b>	<b>B (Boven cao functie)</b>
Aantal medewerkers (uitgedrukt in FTE)*	Aansturing van een klein team (< 10 FTE).	Aansturing van een groot team (>10 FTE).
Meewerkend voorman	Voert zelf ook operationele werkzaamheden uit door te fungeren als meewerkend voorman van het team.	Voert zelf in mindere mate operationele werkzaamheden uit.
Beleidsontwikkeling en invloed	Volgt in- en externe ontwikkelingen met impact op het eigen team. Formuleert van hieruit voorstellen voor de ontwikkeling / bijsturing van operationeel beleid.	Levert een bijdrage aan het organisatiebeleid. Formuleert voorstellen met tactische / strategische impact.
Financiële verantwoordelijkheid	Legt verantwoording af over de financiële resultaten van een klein team.	Legt verantwoording af over de financiële resultaten van een groot team.
Werk- en denkniveau	MBO+ werk- en denkniveau.	HBO werk- en denkniveau.
* Getallen zijn opgenomen ter indicatie en niet uitputtend bedoeld.		

<b>COMPETENTIES</b>	<b>A</b>	<b>B (Boven cao functie)</b>
---------------------	----------	------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Leidinggeven</b> <i>Anderen mobiliseren en inspireren door richting en sturing te geven in het bereiken van duidelijke en uitdagende resultaat- en ontwikkeldoelstellingen. In staat zijn om de stijl van leidinggeven aan te passen aan verschillende medewerkers en situaties.</i></li> <li>• <b>Besluitvaardigheid</b> <i>Bereid zijn tijdig en snel, zonder uitvoerige analyse besluiten te nemen op basis van op dat moment beschikbare informatie, ook wanneer de gevolgen daarvan onvoorspelbaar zijn en/of risico's met zich meebrengen.</i></li> <li>• <b>Probleemoplossend vermogen</b> <i>Actief op zoek gaan naar en het ontwikkelen van logische, concrete en realistische oplossingen voor problemen.</i></li> <li>• <b>Resultaatgerichtheid</b> <i>Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten</i></li> <li>• <b>Klantgerichtheid</b> <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant en/of cliënt. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Leidinggeven</b> <i>Anderen mobiliseren en inspireren door richting en sturing te geven in het bereiken van duidelijke en uitdagende resultaat- en ontwikkeldoelstellingen. In staat zijn om de stijl van leidinggeven aan te passen aan verschillende medewerkers en situaties.</i></li> <li>• <b>Besluitvaardigheid</b> <i>Bereid zijn tijdig en snel, zonder uitvoerige analyse besluiten te nemen op basis van op dat moment beschikbare informatie, ook wanneer de gevolgen daarvan onvoorspelbaar zijn en/of risico's met zich meebrengen.</i></li> <li>• <b>Probleemoplossend vermogen</b> <i>Actief op zoek gaan naar en het ontwikkelen van logische, concrete en realistische oplossingen voor problemen.</i></li> <li>• <b>Resultaatgerichtheid</b> <i>Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten</i></li> <li>• <b>Klantgerichtheid</b> <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen, behoeften en belangen van de klant en/of cliënt. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i></li> </ul>
--	---	---

## Bijlage 1: Differentiërende factoren functiegroepen

functie groep	voorbeeld functie	Algemene omschrijving per functiegroep
<b>1</b>		-
<b>2</b>	Facilitair medewerker	De werknemer verricht een functie waarin de taken niet om een specifieke opleiding of duidelijke algemene ontwikkeling vragen. De nadruk ligt derhalve op het uitvoeren van een beperkt aantal vaste en vaak routinematige handelingen. De benodigde vaardigheden zijn snel in de praktijk te verkrijgen en meestal wordt het werk òf onder direct toezicht, òf op basis van duidelijke instructies uitgevoerd, zodat anderen de werkwijze en de prioriteiten bepalen. Hiertoe kunnen werkzaamheden worden gerekend als: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Schoonmaakwerkzaamheden;</li> <li>- Onderhoudswerkzaamheden;</li> <li>- Cateringwerkzaamheden;</li> <li>- Eenvoudige administratieve werkzaamheden.</li> </ul>
<b>3</b>		Werknemers met een functie waarin eenvoudige, zich herhalende activiteiten van gelijk karakter centraal staan, die echter wel enige voorafgaande opleiding en/of algemene ontwikkeling vereisen. Hiertoe gelden werkzaamheden als:
	Telefonist/ receptionist	- Bedienen van een telefooncentrale en ontvangst van bezoek.
	Administratief medewerker	- Uitvoeren van licht administratieve werkzaamheden zoals gegevens verzamelen, gegevens verwerken en documenten archiveren.
	Magazijnmedewerker A	- Verrichten van uitvoerende werkzaamheden ten behoeve van het ontvangen, opslaan en verzamelen van materialen uit het magazijn.
<b>4</b>		Werknemers met een functie waarin zowel een bepaalde graad van (vak)kennis en/of een ruimere praktijkervaring, als een zekere mate van zelfstandigheid is vereist. Derhalve wordt het dagelijkse werk in principe onder eigen verantwoordelijkheid, zonder een frequente (bege)leiding, uitgevoerd. Hieronder vallen werkzaamheden als:
	Verkoopmedewerker Bouwshop A	- Uitvoeren van verkoopactiviteiten zoals het bedienen van de kassa en het informeren van klanten.
	Magazijnmedewerker B	- Verrichten van uitvoerende werkzaamheden ten behoeve van het ontvangen, opslaan, verzamelen en uitgeven van materialen uit het magazijn. Daarnaast het hebben van contact met klanten en het helpen van klanten.
	Vrachtwagenchauffeur A	- Levert en onderhoudt (bouw)materialen en laad- en losmiddelen met vrachtwagen. Beschikt over de kennis en vaardigheden voor het besturen van grote vrachtwagens (met aanhanger, trekker met oplegger), al of niet met laad- en los-installatie en bijrijder.
	Medewerker Crediteurenadministratie	- Verrichten van financieel administratieve werkzaamheden ten aanzien van de crediteurenadministratie.
<b>5</b>		Werknemers met een functie waarin niet alleen een bepaalde graad

		van (vak)kennis, ruimere praktijkervaring en zelfstandige werkuitvoering zijn vereist, maar waarbij tevens (in vergelijking met functies in groep 4) verdere aanvullende eisen of andere functieverzwarende bijzonderheden zijn te onderscheiden. Hiertoe kunnen eisen worden gerekend op het gebied van:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afbreukrisico, omdat meer dan oppervlakkige (commerciële) contacten met grotere of belangrijke klanten van belang zijn, of omdat met complexere/ kostbare apparatuur wordt gewerkt, of omdat er erg accuraat gewerkt dient te worden met gegevens en zaken tegelijk afgestemd dienen te worden.</li> <li>- Kennis, zoals een benodigde verdergaande specialisatie in bepaalde producten/ materialen;</li> <li>- Vaardigheden, zoals het bedienen van bepaald materieel.</li> </ul> <p>Hiertoe kunnen onder andere werkzaamheden worden gerekend als de volgende:</p>
	Planner	- Doelmatig plannen van ritten gericht op het tijdig laden en lossen van goederen.
	Monteur	- Verrichten van montage-, inbouw- en reparatiewerkzaamheden in een showroom of op locatie bij opdrachtgevers.
	Verkoopmedewerker Bouwshop B	- Uitvoeren van verkoopactiviteiten in de bouwshop door middel van cross-selling, het bijhouden van voorraden en adviseren over het assortiment en prijzen, kwaliteit en opstelling(en).
	Medewerker Debiteurenadministratie	- Verrichten van financieel administratieve werkzaamheden ten aanzien van de debiteurenadministratie.
	Vrachtwagenchauffeur B	- Leveren en onderhouden van (bouw)materialen en laad- en losmiddelen. Het bedienen van een grote kraan-installatie maakt de complexiteit hoger. Beschikt over de kennis en vaardigheden voor het besturen van grote vrachtwagens (met aanhanger, trekker met oplegger), al of niet met laad- en los-installatie en bijrijder. Beschikt daarnaast over de kennis en vaardigheden voor het bedienen van een grote kraan-installatie.
	Secretaresse	- Bieden van secretariële ondersteuning aan de leidinggevende van de afdeling/ binnen het bedrijf.
	Artikel Beheerder	- Organiseren en coördineren van het juist opvoeren van de artikeldata in de database, het signaleren van tekortkomingen en het bestellen van artikelen.
<b>6</b>		Werknemers met een functie waarbij kennis van alle uit te voeren werkzaamheden binnen één of meerdere vak- of activiteiten-gebieden (in- en verkoop, logistiek en transport, financiële administratie) is vereist. De hiervoor benodigde specialisatie vraagt een lange praktijk ervaring en/of inzicht in de theorie (methoden en technieken) van het vakgebied, en wordt aangewend voor ofwel:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kwaliteitsverantwoordelijkheid voor een afzonderlijk, doch niet zeer breed of complex vak- of activiteitengebied</li> <li>- Inhoudelijke assistentie aan de functionaris die de (eind-)</li> </ul>



		<p>verantwoordelijkheid draagt voor een breder vak- of activiteitengebied in een kleinere organisatie.</p> <p>Hiertoe kunnen onder andere werkzaamheden worden gerekend als de volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het met enige zelfstandigheid, doch binnen duidelijk omschreven regels, tot stand brengen van bepaalde in- en verkooptransacties en/ of het ondersteunen van de interne organisatie.</li> </ul>
	Teamleider A	- Operationeel en/of hiërarchisch leiding geven aan een klein team medewerkers teneinde bij te dragen aan doelrealisatie van het organisatiebeleid.
	Boekhoudkundig Medewerker	- Coderen en verwerken van gegevens ten behoeve van de boekhouding, het controleren van de grootboekrekeningen en het opstellen van financiële overzichten.
	Verkoopmedewerker Showroom A	- Begeleiden van klanten en geven van verkoopadviezen voor reguliere producten en materialen in de showroom.
	HR Medewerker A	- Verrichten van operationele en administratieve werkzaamheden die betrekking hebben op P&O zoals het voorbereiden van werving en selectie, uitvoering geven aan de personeelsadministratie et cetera.
	Beheerder Infrastructuur IT A	- Het beheren van de technische infrastructuur binnen het bedrijf en het ondersteunen van gebruikers. Werkzaamheden zijn voornamelijk gericht op het ondersteunen van gebruikers door het in behandeling nemen van 1 <sup>e</sup> lijns klachten/ vragen en het uitvoeren van operationele werkzaamheden.
<b>7</b>		Werknemers met een functie waarbij alle uit te voeren werkzaamheden binnen één of meerdere vak- of activiteitengebieden worden beheerst, doch waarbij (in vergelijking met groep 6) een verdergaande zelfstandigheid en/of verantwoordelijkheid is vereist. Hiertoe kunnen onder andere werkzaamheden worden gerekend als de volgende:
	Teamleider B	- Het operationeel en/of hiërarchisch leiding geven aan een groot team medewerkers teneinde bij te dragen aan doelrealisatie van het organisatiebeleid. Doet voorstellen ten aanzien van wijzigingen in werkwijzen, opbouw en inzet van medewerkers.
	Verkoopmedewerker Binnendienst A	- Adviseren van klanten, verkopen van producten, verzorgen van offerte trajecten, orders en inkoop.
	Verkoopmedewerker Buitendienst A	- Het uitvoeren van salesactiviteiten, zodanig dat de omzetdoelstellingen zijn behaald.
	Verkoopmedewerker Showroom B	- Begeleiden van klanten en geven van verkoopadviezen voor specialistische producten en materialen in de showroom.
	Applicatiebeheerder	- Beheren van applicatie(s) binnen het bedrijf en het ondersteunen

		en trainen van gebruikers.
	Beheerder Infrastructuur IT B	- Beheren van de technische infrastructuur binnen het bedrijf en het ondersteunen van gebruikers. Werkzaamheden zijn voornamelijk gericht op het ontwikkelen van onderhoudsplannen, het bewaken ervan, het adviseren er over, het uitvoeren van complexe onderhoudswerkzaamheden en het in behandeling nemen van complexe 2e lijns klachten/ vragen.
	Marketing- & Communicatiemedewerker	- Ontwikkelen van een marketing- en communicatieplan met concrete acties, het uitvoeren van marketing- en communicatiewerkzaamheden en informatie verstrekken aan en adviseren van medewerkers en management.
	E-Commerce Medewerker	- Ontwikkelen van een E-Commerce plan met concrete acties, het ontwikkelen van online content door het schrijven van teksten en het verrijken van online communicatie uitingen en informatie verstrekken aan en adviseren van medewerkers en management.
<b>8</b>		Werknemers met een (commerciële/ adviserende) functie waarbij een sterk accent ligt op eindverantwoordelijkheid voor de gang van zaken in een vak- of activiteitengebied. Dit komt gebruikelijk tot uiting in taken als:
	HR Medewerker B	- Ontwikkelen van het personeelsbeleid, implementeren van het personeelsbeleid en adviseren aan management.
	Verkoopmedewerker Binnendienst B  Verkoopmedewerker Buitendienst B	- Heeft een grote mate van eigen verantwoordelijkheid voor verkoop van de totale portfolio; - Adviseert klanten in complexe projecten; - Een initiërende rol bij verkoop-bevorderende activiteiten, zoals speciale acties, e.d; - Verantwoordelijkheid voor de kennis van relevante marktbevingen)prijs-, product- en concurrentie-ontwikkelingen, etc.)
<b>9</b>		Werknemers met een functie waarin de algehele leiding over een volledig activiteitengebied (in- en verkoop, administratie) van een middelgrote organisatie wordt gevoerd, meestal rechtstreeks rapporterend aan de directie van de onderneming. Hierbij gelden als hoofd-karakteristieken:
	(Vestigings)Manager A	De taakinvulling vindt in hoge mate naar eigen inzicht plaats, tegen de achtergrond van meer algemene richtlijnen of hoofdlijnen, en omvat de verantwoordelijkheid voor coördinatie, kwaliteit en resultaat van alle overige functies in het betreffende gebied. - De functionaris dient frequent onderbouwde voorstellen te ontwikkelen voor het binnen het gebied te voeren beleid, en draagt, na goedkeuring door de directie, als eerste de operationele verantwoordelijk voor de realisatie en uitvoering daarvan.



## **Bijlage 2: Hoe de functies in uw organisatie in te delen met de MNT methode?**

### WAT IS FUNCTIEWAARDERING?

In iedere organisatie treffen we, afhankelijk van de omvang, een klein of groot aantal functies aan om het doel van de betrokken organisatie te bereiken. Sommige functies zijn eenvoudig, andere zijn complex van aard en vereisen de nodige kennis en ervaring. De vraag is hoe u kunt bepalen welke functie zwaarder is dan de andere en waarom. Waarom wordt de ene functie beter beloond dan de andere? Functiewaardering zorgt voor de onderbouwing van deze 'weging'.

Maar wat is dat functiewaarderen nu precies? Het komt kortweg hier op neer: functiewaardering is het plaatsen van functies in een rangorde ten opzichte van elkaar. Een functiewaarderingssysteem is de methode (de meetlat, een geheel van normen) die wordt toegepast om deze rangorde tot stand te kunnen brengen. De Handel in Bouwmaterialen maakt gebruik van het functiewaarderingssysteem Bakkenist.

In het vervolg van dit hoofdstuk komen we nog uitgebreid terug op hoe het functiewaarderingssysteem Bakkenist werkt.

Door functiewaardering toe te passen wordt de onderlinge verhouding tussen functies bepaald. Aan de hand daarvan wordt bepaald welke functie meer wordt beloond dan een andere functie. De functie wordt vastgelegd in een functiebeschrijving; deze wordt gewaardeerd en ingedeeld. Vervolgens wordt de bijbehorende salarisschaal vastgesteld. Deze is terug te vinden in een salaristabel.

### BAKKENISTMETHODE VAN FUNCTIEWAARDERING

De functies die in het functieboek van de CAO zijn opgenomen, zijn gewaardeerd volgens de Bakkenist methode van functiewaardering. Om tot een rangorde van functies te komen, bekijkt Bakkenist iedere functie op 99 punten. Dit functiewaarderingssysteem vormt daardoor een verfijnde manier om in te delen. Er zijn immers veel nuances mogelijk. Voor de functies die u zelf gaat waarderen gebruikt u een hiervan afgeleide, eenvoudiger methode: de MNT-methode. De 99 punten die Bakkenist gebruikt om een functie in te delen, zijn bij MNT teruggebracht tot negen gezichtspunten, ook wel functie-eisen genoemd.

De volgende paragraaf behandelt de functie-eisen die de relatieve 'zwaarte' van een functie bepalen. MNT bevat de volgende functie-eisen: Kennis, Probleemoplossend, Initiërend en Organiserend Vermogen, Sociale vaardigheden, Risico's, verantwoordelijkheden en invloed, Uitdrukkingsvaardigheid, Bewegingsvaardigheid, Oplettendheid, Overige functie-eisen en Inconveniënten.

Met de toelichting op de functie-eisen die in de volgende paragraaf wordt gegeven, kunt u echter nog geen functie indelen. Daarvoor heeft u de normteksten in het bijgevoegde document Toelichting functie-eisen MNT nodig. Deze normteksten geven per functie-eis een toelichting op de onderscheiden niveaus. Wanneer u daadwerkelijk gaat indelen bepaalt u per functie-eis het bijpassende niveau voor de in te delen functie. Dat wordt ook wel het waarderen van functies genoemd (het toekennen van een niveau per functie-eis). Op de wijze waarop dit gebeurt, wordt later in dit hoofdstuk ingegaan.

## **De negen functie-eisen**

In deze paragraaf volgt een korte toelichting op de negen functie-eisen. Door deze functie-eisen door te nemen, krijgt u een globaal idee van wat ze inhouden.

### *Functie-eis 1: Kennis*

Het gaat hier om het weten en kennen van alle gegevens die men nodig heeft om de functie te kunnen vervullen. Het kan gaan om parate kennis, vakkennis, maar ook om kennis van procedures, specifieke wetskennis of specifieke branchekennis.

### *Functie-eis 2: Probleemoplossend, Initiërend en Organiserend Vermogen*

Het probleemoplossend vermogen dat nodig is in de functie staat centraal bij de functie-eis Probleemoplossend, Initiërend en Organiserend Vermogen. Welke problemen moet men oplossen? Welke keuzes moet en mag men maken voor het oplossen van die problemen? Zijn daarvoor instructies, richtlijnen of procedures beschreven of zijn slechts hoofd- of beleidslijnen beschikbaar? Kortom: welke beslissingen mag men nemen en welke handelingsvrijheid heeft men bij het oplossen van de problematiek in de functie. Het gaat hier dus niet om het 'alleen' werken, zoals vaak wordt gedacht!

### *Functie-eis 3: Sociale vaardigheden*

Het gaat hierbij om het onderhouden van (interne en externe) contacten. Het niveau van sociale vaardigheden is afhankelijk van de hoeveelheid en intensiteit van die contacten. Het kan gaan om het verstrekken van informatie (een antwoord op een vraag), het voeren van onderhandelingen of het verdedigen van standpunten van de eigen afdeling of organisatie.

Bovendien bestaat Sociale vaardigheden uit het geven van leiding aan anderen. Leidinggeven is namelijk vooral een kwestie van sociale vaardigheden. U kunt hierbij denken aan invoelend vermogen, het stimuleren en motiveren van anderen, maar ook aan het uitoefenen van gezag en het beheersen van conflictsituaties.

### *Functie-eis 4: Risico's, verantwoordelijkheden en invloed*

Eenzijds bestaat dit onderdeel uit het afbreukrisico dat een functie met zich meebrengt. Hoeveel schade kan de functionaris ('gewoon', door het werk uit te voeren) aan de organisatie berokkenen? Het gaat om zowel materiële (financiële) als immateriële zaken (schade berokkenen aan het imago van de organisatie). Ten tweede bestaat deze functie-eis uit de verantwoordelijkheid voor het leveren van kwaliteit, voor het realiseren van doelstellingen of voor het afwegen van offers en resultaten (onder meer in financiële zin). Invloed heeft tot slot betrekking op de invloed die wordt uitgeoefend op het beleid van de organisatie en het instrumentarium (marketing, personeel, financieel) dat moet worden ingezet om de organisatiedoelstellingen te kunnen bereiken.

### *Functie-eis 5: Uitdrukkingsvaardigheid*

De functie-eis Uitdrukkingsvaardigheid heeft betrekking op communicatieve vaardigheden, zowel mondelinge als schriftelijke. Lastige onderwerpen en een grote diversiteit aan doelgroepen (bijvoorbeeld communiceren naar bestuur, werknemers, cliënten en andere externen) leiden tot een hoger niveau van uitdrukkingsvaardigheid. Non-verbale communicatie kan ook deel uitmaken van Uitdrukkingsvaardigheid.

#### *Functie-eis 6: Motorische vaardigheid*

Het gaat bij deze functie-eis om de vereiste fijn-motorische lichaamsbewegingen beheerst uit te voeren. Het gaat dan om de complexiteit van de bewegingen en om de eisen die aan de beweging worden gesteld. Hoe snel, of hoe nauwkeurig moet de beweging zijn? Dit wordt onder meer bepaald door de consequenties (zoals schade, letsel en efficiency verlies) die deze hebben, wanneer hieraan niet wordt voldaan. De beheersing van de elementaire bewegingen als lopen, zitten, staan wordt op deze functie-eis niet gewaardeerd.

#### *Functie-eis 7: Oplettendheid*

Het gaat hierbij om de diversiteit van werkzaamheden waarop tegelijkertijd moet worden gelet. Zowel routinematige, monotone werkzaamheden (steeds hetzelfde), als steeds afwisselende situaties (hectisch, heterogeen), waarbij het van belang is dat niets over het hoofd wordt gezien, zorgen voor een hoog niveau.

#### *Functie-eis 8: Overige functiegebonden competenties*

Hierbij gaat het om een combinatie van specifieke functiekenmerken. Bijvoorbeeld:

- volharding en doorzettingsvermogen (bijvoorbeeld telemarketeers)
- ordelijk, systematisch en hygiënisch werken (bijvoorbeeld boekhouders, kok)
- integriteit en het omgaan met vertrouwelijke gegevens (bijvoorbeeld een salarisadministrateur of een inkoper die regelmatig door leveranciers kan worden benaderd met specifieke gunsten)
- representativiteit (ook klantvriendelijkheid)
- gevoel voor materiaal, machines en apparatuur (bijvoorbeeld een kok die moet proeven of het eten op smaak is of een technisch specialist die aan het gezoem van een elektromotor hoort waar de storing dreigt).
- stressbestendigheid.

#### *Functie-eis 9: Bezwarende Werkomstandigheden*

Het gaat hierbij om bezwarende werkomstandigheden als fysieke belasting (tillen, sjouwen, veel lopen en staan). Het gaat hier dan niet om de beweging op zich, maar wel om de duur en frequentie van die beweging. Het staan op zich is niet bezwarend, wel als je drie uur achtereen op een zelfde plaats moet blijven staan. Het gaat ook om psychische belasting (stress, tegen deadlines aan werken), om werkomstandigheden zoals lawaai, trillingen, kou en warmte, stank van gassen of dampen, et cetera. Tot slot maakt persoonlijk lichamelijk letsel onderdeel uit van inconvenienten: letsel dat je anderen kunt aanbrenge. Dus bijvoorbeeld ook de agressie van anderen (slaan, stompen, schoppen) waar iemand mee te maken krijgt en het risico op persoonlijk letsel. Het omgaan met deze agressie wordt gewaardeerd onder de functie-eis Sociale vaardigheden.

De functies in het functieboek zijn gewaardeerd met de analytische Bakkenist-methode voor functiewaardering. Deze methode is zeer gedetailleerd en niet direct toe te passen door iemand die daar niet toe is opgeleid. U maakt voor het waarderen en indelen van uw eigen functies gebruik van een eenvoudiger te hanteren methode: de MNT-methode. In de voorgaande paragraaf zijn de functie-eisen van MNT al globaal beschreven.

Om de functies nu daadwerkelijk te waarderen en in te delen, moet u niet alleen precies weten wat deze functie-eisen inhouden, u moet ook gevoel gaan krijgen voor de verschillende niveaus van deze functie-eisen. Daarvoor heeft u de normteksten in het document Toelichting functie-eisen MNT nodig. Deze normteksten geven per functie-eis een toelichting op de onderscheiden niveaus. Wanneer u daadwerkelijk gaat waarderen print u dit document uit om per functie-eis het bijpassende niveau voor de te waarderen functie te kunnen bepalen.

### *Het functie-eisenpatroon*

Per functie-eis wordt een beperkt aantal niveaus onderscheiden: tien voor de meest niveaubepalende functie-eisen Kennis, Probleemoplossend, Initiërend en Organiserend Vermogen, Sociale vaardigheden en Risico's, verantwoordelijkheden en invloed (A-J), zeven voor de andere functie-eisen Uitdrukkingsvaardigheid, Oplettendheid, Overige functie-eisen en Bezwarende werkomstandigheden (A-G) en acht voor Motorische Vaardigheden (A – H). De zwaarte van elk niveau wordt aangeduid met een lettercode, waarbij de A het 'lichtst' is en een J respectievelijk H of G het 'zwaarst'. Een functie-eisenpatroon is een combinatie van de toegekende letter- of niveauscores aan de negen functie-eisen.

Er zijn **drie mogelijkheden** om de functie van uw organisatie te waarderen.

1. Wanneer u een functiebeschrijving uit het functieboek heeft gebruikt, hoeft u de functie niet meer te waarderen. Deze is al gewaardeerd en ingedeeld in een functiegroep. Verder hoeft u niets te doen.
2. U kunt de functie **taakvergelijkend** indelen door de functie te vergelijken met de functiebeschrijving uit het functieboek. Deze methode past u toe wanneer u aan een functiebeschrijving uit het functieboek, enkele taken heeft gewijzigd (toegevoegd of juist weggelaten). U toetst nu of de verschillen in taken tussen de functies leiden tot een verschil in functie-eisen: betekent het verschil in taken dat meer of minder kennis nodig is dan de functie uit het functieboek, of dat meer of minder sociale vaardigheden nodig zijn dan in de functie uit het functieboek? U kunt voor het bepalen van dat verschil gebruik maken van de beschrijvingen van de functie-eisen uit het document [Toelichting functie-eisen MNT](#). Let wel: een verschil in score op functie-eisen betekent lang niet altijd dat ook de indeling verandert!
3. U kunt ook kiezen voor toepassing van de **MNT-methode**. Deze methode voor functiewaardering is raadzaam als de functie sterk afwijkt van de functies uit het functieboek. U heeft bijvoorbeeld zelf een functie beschreven of u vindt het lastig om taakvergelijkend in te delen. MNT is computerondersteund. U kent aan elke functie-eis een waarderingsniveau toe aan de hand van het document [Toelichting functie-eisen MNT](#) en voert deze negen waarderingsniveaus in (die zijn weergegeven in een lettercode) in de computer. De computer zoekt op basis van deze combinatie van letters (functie-eisenniveaus) de beste passende indeling voor de functie.

Het werkt het handigst om voor alle functies een zelfde manier van indelen te gebruiken; dus óf allemaal taakvergelijkend indelen óf allemaal met MNT. Dit omdat gebruik van verschillende methoden van indelen voor werknemers verwarrend kan werken.

Op de laatste twee manieren van waarderen gaan we in dit leerprogramma nader in. Deze vergen immers een goed begrip van en vaardigheid in het functiewaarderen.

## TAAKVERGELIJKEND INDELEN

U gaat taakvergelijkend indelen wanneer u een functie wilt indelen die qua taakbeschrijving erg veel lijkt op een reeds gewaardeerde en ingedeelde functie uit het functieboek. U heeft daarvoor nodig:

- de definitief vastgestelde functiebeschrijving
- het [functieboek](#) van de Handel in Bouwmaterialen
- de normteksten uit het document: Toelichting functie-eisen MNT.

Welke stappen neemt u om taakvergelijkend in te delen:

1. U stelt op basis van de vastgestelde functiebeschrijving het functiebeeld vast. Het functiebeeld is uw indruk van wat de functie inhoudt en een eerste inschatting van het niveau.

Let op: u waardeert de functiebeschrijving en niet de persoon! Kijk dus naar het kennisniveau dat nodig is om de functie te kunnen vervullen, niet naar het kennisniveau dat de huidige werknemer momenteel heeft. Dat geldt uiteraard ook voor de andere functie-eisen.

U zoekt de vergelijkbare functie op in het functieboek. Vergelijkbaar betekent in dit geval inhoudelijk vergelijkbaar.

2. U maakt voor uzelf inzichtelijk wat de overeenkomsten en verschillen zijn tussen de door u in te delen functie en de functie die in het functieboek staat beschreven.
3. Bij de verschillen die u heeft gevonden bepaalt u of die gevolgen hebben voor het functie-eisenpatroon. Dit doet u aan de hand van de normteksten uit het document Toelichting functie-eisen MNT.

De functie in het functieboek is al ingedeeld en heeft een zogenaamd functie-eisenpatroon toegekend gekregen. U begint bij Kennis en loopt het functie-eisenpatroon door tot Bewarende werkomstandigheden. Bij elke functie-eis maakt u de afweging of het verschil in het takenpakket, de functie zwaarder of lichter maakt dan de functie uit het functieboek. Is een aangrenzend niveau voor de functie-eis nu meer van toepassing dan dat van het functieboek, of toch niet? Extra taken betekent namelijk niet altijd dat de functie-eisen worden verzwaaard. Extra taken kunnen 'niveaubepalend' (mogelijke wijziging van niveau functie-eis) zijn, maar ook 'meer van het zelfde'. In het laatste geval verandert de functie-eis niet.



Verandert het functie-eisenpatroon niet (dus stellen de extra taken geen hogere functie-eisen), dan is de indeling van de in te delen functie gelijk aan de indeling van de functie uit het functieboek. Wanneer het functie-eisenpatroon wel verandert, moet u op basis daarvan beoordelen of u daardoor de in te delen functie lager of hoger wilt indelen dan de functie uit het functieboek.

Tip: Indien op de functie-eisen Kennis, Probleemoplossend, Initiërend en Organiserend Vermogen, Sociale vaardigheden en/of Risico's, verantwoordelijkheden en invloed een hogere of lagere waardering wordt toegekend, is de kans dat de in te delen functie in vergelijking met de vergelijkbare functie uit het functieboek hoger of lager wordt ingedeeld vrij groot.

Indien op de functie-eisen Uitdrukkingsvaardigheid, Bewegingsvaardigheid, Oplettendheid, Overige functie-eisen en/of Bezwarende werkomstandigheden hoger of lager wordt gescoord, is de kans dat de functie hoger of lager wordt ingedeeld dan de vergelijkbare functie uit het functieboek laag.

4. U beargumenteert waarom het niveau al dan niet gelijk blijft aan die van de functie uit het functieboek en of dat leidt tot een hogere of lagere indeling.

Tip: Stem het door u opgestelde functie-eisenpatroon eens af met iemand anders in uw organisatie. Denkt deze persoon er hetzelfde over, of heeft hij/zij een ander beeld van de functie? Zo kunt u scherper beargumenteren hoe u tot uw voorstel bent gekomen. U kunt uw indelingsvoorstel nog aanpassen als u wilt, voordat u het definitief maakt.

5. Uw motivatie voor indeling van de functie legt u vast in een indelingsadvies. In de bijlage

## VERGELIJKENDERWIJS INDELEN DOOR TOEPASSING VAN MNT VOOR DE HANDEL IN BOUWMATERIALEN

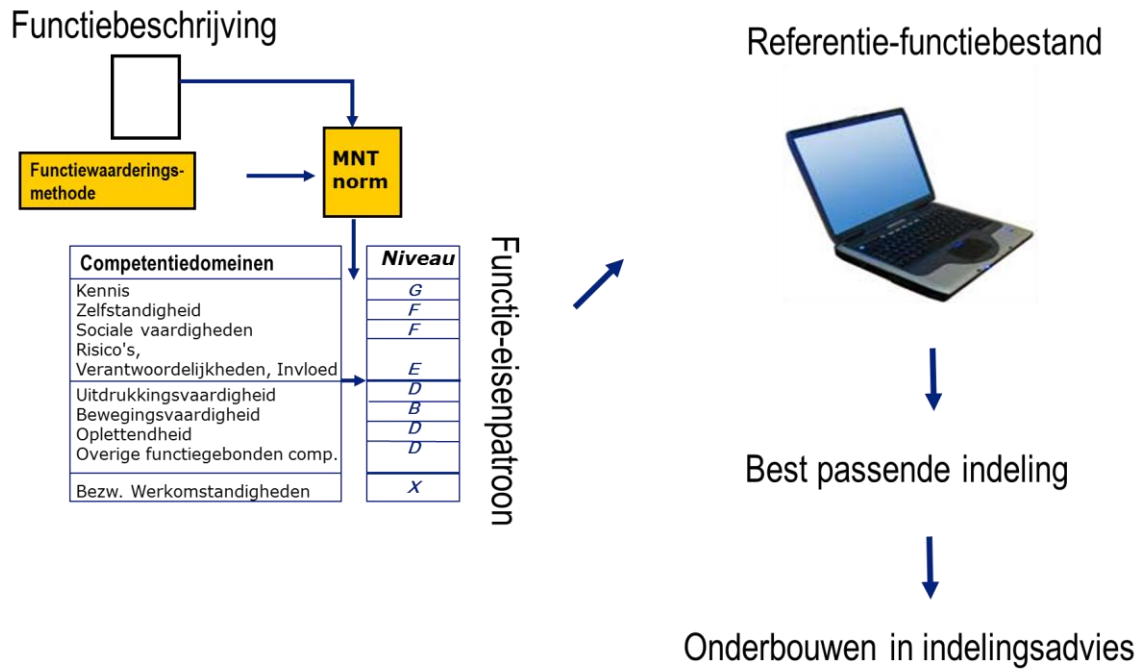
Wanneer u een geheel nieuwe functiebeschrijving heeft opgesteld, of één die veel afwijkt van de functiebeschrijvingen die in het functieboek zijn opgenomen, waardeert u de functie met behulp van de computerondersteunde MNT-methode. Hieronder volgt een korte uitleg over deze methode en hoe u de functie met deze methode kunt waarderen.

Met behulp van de MNT-methode wordt een functie in twee stappen ingedeeld binnen de bestaande functiegroepenstructuur:

- toekennen van een functie-eisenpatroon aan een in te delen functie
- toekennen van de best passende functiegroep door vergelijking van het vastgestelde functie-eisenpatroon met functie-eisenpatronen van vergelijkbare functies waarvan de functiegroepindeling bekend is.

Hieronder is grafisch weergegeven hoe dit in zijn werk gaat.

## TOEPASSING MNT ONLINE



De MNT-methode vergelijkt de negen functie-eisen, die aan de functie gesteld worden met de functie-eisen die aan de functies uit het functieboek gesteld worden. Om dit te kunnen doen moet aan de in te delen functie met behulp van het computerprogramma een functie-eisenpatroon worden toegekend. Het computerprogramma vergelijkt het niveau van functie-eisen van de in te delen functie met de niveaus van functie-eisen die zijn toegekend aan de functies uit het functieboek. Aan de hand van deze vergelijking geeft het computerprogramma een voorstel voor het vaststellen van de indeling. U bepaalt zelf of u het daar mee eens bent of niet.

## *DE MNT-METHODE VOOR HANDEL IN BOUWMATERIALEN*

Hoe werkt deze methode nu? Wanneer u en uw organisatie gebruik willen maken van de MNT-methode, moet u een licentie van het programma aanvragen. Dit kunt u doen bij de licentiehouder van het systeem Human Capital Group. U ontvangt, naast de licentiecodes, een uitgebreide handleiding over de werking van MNT. Daarnaast is het mogelijk om een MNT training te volgen bij Human Capital Group. In dit hoofdstuk geven we op verkorte wijze aan hoe u met de MNT-methode functies kunt waarderen en indelen.

### *De stappen*

Bij het indelen van functies beoordeelt u de eisen die een functie stelt aan de beoefenaar van de functie. U moet zich daarom een goed beeld van de functie kunnen vormen. Voordat u begint met indelen is het noodzakelijk dat u beschikt over een functiebeschrijving die voldoet aan de kwaliteitseisen die zijn geformuleerd.

#### *1. Welke eisen stelt de functie?*

U stelt op basis van de vastgestelde functiebeschrijving het functiebeeld vast. Het functiebeeld is uw indruk van wat de functie inhoudt en een eerste inschatting van het niveau. Een in te delen functie moet vanuit de negen verschillende functie-eisen worden beoordeeld, te beginnen met de functie-eis Kennis.

#### *2. Welk normtekstniveau is van toepassing?*

Per functie-eis worden verschillende niveaus beschreven in zogenaamde normteksten, terug te vinden in het document Toelichting functie-eisen MNT.

#### *3. Vergelijk en beoordeel normteksten*

Beoordeel welk normtekstniveau naar uw mening van toepassing is op de in te delen functie. Vergelijk normtekstniveaus voordat u tot een keuze komt. De voorbeelden die worden genoemd, zijn bedoeld als verduidelijking van de teksten; beoordeel daarom de gehele tekst!

Nadat u tot een keuze voor een bepaald niveau bent gekomen, legt u deze vast in de daartoe bestemde velden in het computerprogramma. Nadat u een normtekstniveau voor de functie-eis Kennis heeft bepaald, gaat u op dezelfde wijze verder met de andere functie-eisen. Het toekennen van een niveau per functie-eis noemen we 'het waarderen van de functie'. De combinatie van deze negen niveaus noemen we het functie-eisenpatroon.

#### *4. Zoek in het bestand vergelijkbare functies*

Na het vaststellen van een volledig functie-eisenpatroon kan MNT zoeken in het bestand naar functies met vergelijkbare functie-eisenpatronen. Het gaat hierbij om algemene niveau typering en niet om het letterlijk vergelijken met de niveaus van de functies uit het functieboek. Het is mogelijk om in deelbestanden (bijvoorbeeld 'administratief') te zoeken. Voorafgaand aan het indelen kunt u de functies die in het functieboek zijn opgenomen inzien. Zo kunt u alvast een idee te krijgen van de 'score' die andere functies hebben gekregen op de verschillende functie-eisen.

Vergelijkbare functie uit het functieboek:

Deze functie is met het Bakkenist functiewaarderingsysteem gewogen, waarbij het 'gewicht' uitgedrukt wordt in Bakkenist-punten (per gezichtspunt of functie-eis). Deze 'punten' per gezichtspunt of functie-eis zijn vertaald naar letters. Elke door toepassing van het Bakkenist-functiewaarderingsysteem gewogen matrixfunctie heeft dus een functie-eisenpatroon in termen van de MNT-methode voor Welzijn meegekregen.

#### *5. Welke vergelijkbare functies hebben vergelijkbare functie-eisen?*

U kunt hier het door u ingevoerde functie-eisenpatroon vergelijken met de functies met vergelijkbare functie-eisenpatronen. U kunt ook niet geselecteerde functies in verschillende functiegroepen inzien. Op basis van een berekening geeft de computer een voorstel voor indeling. Hiermee kunt u een indelingsadvies opstellen. Het voorstel van het systeem hoeft echter niet één op één overgenomen te worden. In het indelingsadvies motiveert u waarom u van het voorstel afwijkt.

Door het inzien van vergelijkbare functies, het beoordelen van takenpakketten en gestelde functie-eisen, moet u tot het inzicht komen in welke functiegroep een functie ingedeeld moet worden. Dit proces noemen we het indelen van de functie.

#### *6. Check functie-eisenpatroon*

Door het aanklikken van de functies kunt u de functiebeschrijvingen inzien met een toelichting op de functie-eisen. Controleer eerst of u de juiste keuzes hebt gemaakt in het functie-eisenpatroon. Als u twijfelt, keert u weer terug naar het vorige scherm en kunt u na het opnieuw beoordelen van normteksten uw keuze bijstellen.

#### *7. Definitief maken functie-eisenpatroon*

Wanneer u tevreden bent met de indeling van de functie voegt u deze toe aan het bestand. U zult zien dat deze in het bestand komt als 'patroonfunctie'. Zo blijft altijd herkenbaar welke functie u zelf heeft gewaardeerd en welke zijn vastgesteld door de CAO partijen. Dit zorgt er ook voor dat u met meerdere functies kunt vergelijken. U kunt de functiebeschrijving toevoegen aan het bestand.

#### *8. Motivatie indeling*

Uw motivatie voor indeling van de functie legt u vast in een indelingsadvies. Uw motivatie/argumentatie die heeft geleid tot indeling van de functie in de gekozen functiegroep, kunt u vastleggen. Daarnaast kunt u aangeven welke functies u als vergelijkingsmateriaal heeft gebruikt voor de uiteindelijke functie-

indeling. Op deze wijze kan een systematische en beargumenteerde onderbouwing worden gegeven aan de tot stand gekomen functie-indeling.

#### OPSTELLEN INDELINGSADVIES

Wanneer u een functie heeft gewaardeerd en ingedeeld met de MNT-methode is het aan te bevelen deze indeling te voorzien van een indelingsadvies. Dit is een uitleg voor de werknemer, waarin wordt aangegeven waarom zijn/haar functie in een bepaalde functiegroep wordt ingedeeld.

Hieronder wordt in stappen weergegeven hoe u een indelingsadvies kunt schrijven. Dit stappenplan moet u zien als hulpmiddel. U bent namelijk vrij om uw eigen motivatie voor een indelingsadvies op te stellen.

1. Zoek een vergelijkbare functie in het functieboek. De functies die beschreven en ingedeeld zijn, zijn verdeeld over de diverse functiegroepen. Hierdoor krijgt u snel een indruk van welke functies in welke functiegroep 'thuis' horen.
2. Betrek er ook functies bij die bij het indelingsproces niet direct als vergelijkbaar worden gegeven. Stel, een functie moet volgens MNT in functiegroep 7 worden ingedeeld. Bekijk dan welke inhoudelijk vergelijkbare functies uit het functieboek ook in functiegroep 7 zijn ingedeeld. Doe dit eveneens voor vergelijkbare functies in functiegroep 6 en functiegroep 8.
3. Kies, om een onderbouwing te maken voor het indelingsadvies, de functie uit het functieboek die het meest vergelijkbaar is met de in te delen functie, zowel qua inhoud als qua niveau. De praktijk leert dat een functie die op hetzelfde niveau of op een niveau lager is ingedeeld dan de door u ingedeelde functie het gemakkelijkst kan worden gebruikt voor de vergelijking. Waarom? U vergelijkt dan de door u ingedeelde functie 'in positieve' zin ten opzichte van de functie uit het functieboek. U kunt zich in uw onderbouwing dan richten op de verzwarende functie-eisen van de door u ingedeelde functie ten opzichte van de betreffende functie uit het functieboek. Is geen inhoudelijk goede functie uit het functieboek op een zelfde of lager niveau beschikbaar om de vergelijking met de in te delen functie te maken, ga dan na of een functie op een hoger functieniveau beschikbaar is voor de vergelijking.
4. Op basis van de gekozen functie uit het functieboek wordt de toelichting op het indelingsadvies opgesteld.  
De gekozen functie gebruikt u om een vergelijking met de nieuw in te delen functie te maken. Zoek hierbij naar overeenkomsten die u in de toelichting kunt vermelden. Bijvoorbeeld: 'Beide functies zijn belast met...', 'Beide zijn verantwoordelijk voor...', 'Beide zijn staf-/leidinggevende/uitvoerende functies op het gebied van..', et cetera.
5. Vervolgens komen de verschillen aan de beurt. Het werkt het gemakkelijkst wanneer u kunt aangeven dat de in te delen functie meer 'doet'. Of andere, meer, of uitgebreidere verantwoordelijkheden heeft. Of, in tegenstelling tot de gekozen functie, leiding geeft. Deze verschillen worden gerelateerd aan de hogere en andere eisen die daardoor moeten worden gesteld aan de in te delen functie. Bijvoorbeeld: 'In tegenstelling tot de functie uit het functieboek is er in de in te delen functie sprake van

leidinggeven aan een afdeling van vijf werknemers. Voor het aansturen van deze werknemers worden hogere eisen gesteld aan het niveau van de sociale vaardigheden.'

6. Een andere manier om het indelingsadvies op te stellen, is dat u alleen aangeeft dat de functie-eisenniveaus afwijken van de functie uit het functieboek. Bijvoorbeeld: heeft de matrixfunctie een C op Sociale vaardigheden en de in te delen functie een D, dan constateert u daar een verschil. Dit verschil kan het best worden verwoord in de toelichting op het indelingsadvies. Wel moeten hierbij de gevolgen voor de functie-eisen aangegeven worden.
7. Verwoord in de toelichting de verschillen zo praktisch mogelijk, door zoveel mogelijk aan te sluiten bij de belevingswereld en de praktijk van de werknemer waarvoor het indelingsadvies bestemd is. Dat bevordert de herkenbaarheid en de acceptatie.

#### HET WAARDEREN OF VERGELIJKENDERWIJS INDELEN VAN EEN COMBINATIEFUNCTIE

In organisaties is het goed mogelijk dat medewerkers meer dan 1 functie vervullen. De combinatie van Boekhoudkundig Medewerker en Applicatiebeheerder of Administratief Medewerker en Telefonist/Receptionist is goed mogelijk. Hoe wordt nu omgegaan met deze combinatie van functies. Er zijn twee opties:

1. Beide functies worden gewaardeerd en ingedeeld in een functiegroep (gekoppeld aan een salarisschaal). De hoogste indeling van de twee functies is bepalend voor de salariëring van de betreffende medewerker. Meestal is deze situatie van toepassing indien niet scherp is af te bakenen hoeveel van de tijd wordt besteed aan functie X en hoeveel aan functie Y. Er is in feite sprake van 1 aanstelling/arbeidsovereenkomst met daarin mogelijk twee taakpakketten benoemd.
2. Van beide functies wordt bepaald hoeveel % van de arbeidstijd wordt besteed aan functie X en hoeveel % van de arbeidstijd aan functie Y. Indien de functies in verschillende groepen zijn ingedeeld dan geldt X% van de betreffende salarisschaal voor functie X en Y% voor functie Y. Dus, 40% indeling in functiegroep 6 en 60% indeling in functiegroep 5 = 40% salariëring conform salarisschaal 6 en 60% salariëring conform salarisschaal 5. Meestal is deze situatie van toepassing indien de beide takenpakketten scherp zijn te scheiden, bijvoorbeeld omdat de ene functie op locatie of werkplek X wordt uitgeoefend en de andere functie op locatie of werkplek Y. In veel gevallen is dan ook sprake van twee aanstellingen of twee arbeidsovereenkomsten.

#### HOE OM TE GAAN MET COMPETENTIES

De competenties zoals deze zijn opgenomen bij de beschrijvingen in het functieboek zijn bedoeld om afspraken te kunnen maken met medewerkers over de ontwikkeling van hun houding en gedrag binnen de functie. Het gaat dan om *hoe* de functie wordt uitgeoefend en niet *wat* van de medewerker aan taken of resultaten wordt verwacht. Het wat wordt gewaardeerd (wat is nodig om de functie te kunnen vervullen); het hoe (welke houding en gedrag is van belang om te bepalen hoe goed de functie wordt uitgeoefend) wordt meegenomen in de beoordeling van de medewerker. Het hoe staat dus los van functiewaardering en de indeling van de functie in een functiegroep.

