

# Handboek Functiewaardering

CAO Groothandel in Levensmiddelen

Voor de periode 1 juli 2007 tot 1 juli 2009

# **Handboek Functiewaardering**

CAO Groothandel in Levensmiddelen

**Voor de periode 1 juli 2007 tot 1 juli 2009**

# INHOUDSOPGAVE

## DEEL 1 Algemene Informatie

1	Opzet van het Handboek Functiewaardering	7
2	Wat is functiewaardering	8
3	ORBA®-methode	9

## DEEL 2 Van theorie naar praktijk

1	Inleiding	11
2	Implementatie binnen de eigen onderneming	12
3	Opstellen van functieprofielen	14
4	Indelingscommissie	19
5	Indelen van functies	20
6	Beroepsprocedure	25
7	Beroepsprocedure schematisch weergegeven	29
8	Interne beroepscommissie (indien wenselijk)	30
9	Externe behandeling van het beroep	31

## DEEL 3 Referentiemateriaal

1	Referentiefunctieraster GIL	33
2	Functiedocumenten en NOK's (niveau onderscheidende kenmerken)	34

## DEEL 4 Hulpmiddelen

1	Format Functieprofiel	78
2	Indelingsformulier	79
3	Begrippenlijst	80



## DEEL 1 Algemene informatie

### 1. Opzet van het Handboek Functiewaardering

Het handboek ORBA® functiewaardering voor de CAO voor de Groothandel in Levensmiddelen (GIL) dient als hulpmiddel voor ondernemingen bij het indelen van binnen de organisatie voorkomende functies in de aan de CAO gerelateerde functiegroepen.

Het handboek is onderverdeeld in vier delen. Het eerste deel bevat algemene informatie. Zo komt het onderwerp functiewaardering zelf aan de orde en meer specifiek de ORBA® methode.

In deel 2 Van theorie naar praktijk, is het gehele proces van invoering van functiewaardering bij bedrijven en het indelen van functies beschreven. Aandacht wordt besteed aan de stappen die moeten worden doorlopen om functiewaardering succesvol te implementeren binnen de afzonderlijke ondernemingen. Voordat alle stappen in het implementatietraject nader worden toegelicht wordt in hoofdstuk 2 uitvoerig stilgestaan bij het opzetten van een implementatietraject binnen de eigen onderneming.

Conform de CAO hebben werknemers het recht om bezwaar aan te tekenen tegen een door de werkgever genomen indelingsbeslissing. Deel 2 wordt afgesloten met twee hoofdstukken over de behandeling van bezwaren via onder andere een interne toetsingscommissie en de beroepsprocedure.

Deel drie van dit handboek bevat het referentiemateriaal. Dit materiaal is het resultaat van het door de AWWN uitgevoerde functieonderzoek binnen de Groothandel in Levensmiddelen. Het belangrijkste onderdeel hiervan is het zogenaamde referentieraster. Dit raster bestaat uit een schema waarin voor de branche herkenbare functies zijn gecategoriseerd naar functiefamilie en zwaarte. Deze functies worden referentiefuncties genoemd en zijn gewaardeerd volgens de ORBA®-methode.

De referentiefuncties fungeren als normen of kapstokken voor het vergelijkendwijs indelen van de diverse voorkomende bedrijfsfuncties. Voor alle van de ca. 40 referentiefuncties is een volledige functieomschrijving (functiedocument) in dit deel van het handboek opgenomen.

Alle in dit handboek opgenomen referentiefuncties zijn gewaardeerd met behulp van het ORBA®-functiewaardering systeem van AWWN en zijn besproken met functiewaarderingsdeskundigen van de bij de CAO betrokken vakorganisaties.

Daarnaast bestaat deel drie uit een tweetal overzichten met ORBA®-gegevens. In de functierang-schikkinglijst zijn alle referentiefuncties gerangschikt naar zwaarte. De profieloverzichten geven inzicht in de opbouw van de ORBA®-score.

Deel vier van dit handboek bestaat uit een aantal bijlagen. Deze bijlagen omvatten hulpmiddelen. De hulpmiddelen zijn ontwikkeld om de implementatie van functiewaardering bij de afzonderlijke ondernemingen te ondersteunen en te vereenvoudigen. Het betreft onder andere vragenlijsten voor het verkrijgen en vastleggen van functie-informatie en formulieren voor het indelen van functies. Daarnaast is een begrippenlijst en adressenlijst opgenomen.

Tot slot adviseren wij u, voordat u met het indelen van functies gaat beginnen eerst dit handboek goed door te lezen. Door het volgen van de beschreven procedures en gebruik te maken van de opgenomen hulpmiddelen kunnen veel problemen worden voorkomen. Wanneer u vragen heeft over de toepassing van dit handboek, neemt u dan contact op met AWWN.

## 2. Wat is functiewaardering?

In het bedrijfsleven -op kantoren, fabrieken, distributiecentra, winkels-, bij instellingen, bij de overheid, kortom in elke organisatie worden werkzaamheden uitgevoerd die verschillend van aard en inhoud zijn. Vaak wil men in een organisatie die verschillende werkzaamheden (die zijn ondergebracht in functies) in een rangorde plaatsen en vervolgens deze rangorde gebruiken voor doeleinden van personeelsmanagement en met name het onderbouwen van de beloningsverhoudingen.

Zoals de naam al aangeeft gaat het hierbij om het waarderen van functies. Maar wat is een functie?

### Definitie

“Een functie is het geheel van onderling samenhangende verantwoordelijkheden en activiteiten die door een medewerker worden uitgeoefend en die gericht zijn op het realiseren van een bepaald doel of een bepaalde bijdrage”.

Om functies te kunnen waarderen moeten zij eerst onderzocht of geanalyseerd worden. Het hiervoor gebruikte onderzoek wordt aangeduid met de term functieonderzoek of ook wel functie-analyse. Functieonderzoeken kunnen betrekking hebben op branches, organisaties, afdelingen of individuele functies. Functieonderzoeken resulteren in zgn. functie-omschrijvingen. In een functieomschrijving worden onder meer vastgelegd de naam van de functie, het doel, de positie in de organisatie, de belangrijkste verantwoordelijkheidsgebieden of kerntaken en een aantal specifieke onderwerpen, zoals de vanuit de functie vereiste sociale vaardigheden, de zgn. specifieke handelingsvereisten en de in de functie voorkomende bezwarende omstandigheden.

Na het beschrijven van de functies moeten deze worden gewaardeerd. De zogenaamde analytische- of puntensystemen van functiewaardering, waartoe ook ORBA® de Nieuwe Generatie behoort, zijn in Nederland de meest gebruikte systemen voor het vaststellen van de functieniveauverhoudingen binnen een organisatie. Deze systemen beogen een verantwoorde rangorde van functies te verkrijgen

- door een systematische omschrijving en analyse van functies
- volgens een aantal nauwkeurig omschreven en afgebakende criteria
- via een methode van puntenwaardering.

Op basis van via het functieonderzoek verkregen informatie (veelal functieomschrijvingen) wordt voor elke functie bepaald welke criteria van toepassing zijn. Vervolgens worden aan alle van toepassing zijnde criteria punten toegekend. Het aantal punten hangt af van de mate waarin zo'n criterium wordt vereist, respectievelijk voorkomt in het kader van een juiste uitoefening van de functie. Het aantal punten wordt voor elke functie per criterium

afzonderlijk bepaald. Naarmate de complexiteit van de functie groter is, er een sterker beroep wordt gedaan op kennis, er meer eisen gesteld worden aan de uitdrukkingsvaardigheid e.d. worden er voor die criteria ook meer punten gegeven.

De met behulp van het systeem verkregen rangorde fungeert als basis voor de in de CAO opgenomen functiegroepenstructuur. In deze functiegroepenstructuur wordt vastgelegd welke functies niveaumatisch bij elkaar horen of anders gezegd: tot welke bandbreedte een functie behoort.

Omdat de functiegroepen corresponderen met de eveneens in de CAO opgenomen salarissgroepen betekent indeling van een functie in een functiegroep (functiewaardering) tevens indeling in een bepaalde salarisschaal (beloning).

### **3. ORBA®-methode**

In elke organisatie worden werkzaamheden uitgevoerd die verschillend van aard en inhoud zijn. Vaak wil men in een organisatie die verschillende werkzaamheden (die geclusterd zijn in functies) in een rangorde plaatsen. Vervolgens kan deze rangorde gebruikt worden voor het onderbouwen van de beloningsverhoudingen.

De zogenaamde analytische- of puntensystemen, waartoe ook ORBA® behoort, worden in Nederland het meest gebruikt voor het vaststellen van de functieniveauperhoudingen binnen een organisatie.

Deze systemen beogen een verantwoorde rangorde van functies te verkrijgen door een systematische omschrijving en analyse van functies volgens een aantal nauwkeurig omschreven en afgebakende criteria (gezichtspunten) via een methode van puntenwaardering.

Uitgangspunt is de zwaarte van de functie. De uitkomsten van de functiewaardering zijn derhalve nooit een maatstaf voor de prestatie of de capaciteiten van de medewerkers in hun functie.

<p>Functiewaardering is een methode om functieniveaus te bepalen, niet om medewerker in de uitoefening van hun functie beoordelen!</p>
--

De met behulp van het systeem verkregen rangorde fungeert als basis voor de in de CAO opgenomen referentieraster. In dit raster wordt vastgelegd welke functies niveaumatisch bij elkaar horen of anders gezegd: tot welke functiegroep een functie behoort.

Omdat de functiegroepen corresponderen met de eveneens in de CAO opgenomen salarissgroepen betekent de indeling van een functie in een functiegroep (functiewaardering) tevens indeling in een bepaalde salarisschaal (beloning).

### **ORBA® de Nieuwe Generatie**

ORBA® de Nieuwe Generatie behoort tot de meest toegepaste functiewaarderingssystemen in Nederland. Het is een integraal toepasbaar systeem voor organisatie- en

functie-onderzoek alsmede functiewaardering. ORBA® de Nieuwe Generatie is de meest recente versie van een functiewaarderingsmethode die haar oorsprong heeft in de jaren '50. In het verleden stond deze methode bekend onder de namen GM (Genormaliseerde Methode) en UGM (Uitgebreide Genormaliseerde Methode) en ORBA® (Organisatiebureau AWW).

Het gehele proces van ontwikkeling, toetsing en toepassing van de ORBA-methode werd en wordt van nabij gevolgd en begeleid door de functiewaarderingsdeskundigen van de vakorganisaties. Over de systematiek en de uitwerking van de ORBA-methode wordt regelmatig overleg gepleegd. Hierdoor bestaat er bij de vakbondsdeskundigen vertrouwen in de ORBA-methode en de manier waarop zij wordt toegepast. De functiewaarderingsdeskundigen van de vakorganisaties zijn ook in staat om de toepassing in de praktijk te volgen en te toetsen. Zij spelen bijvoorbeeld een belangrijke rol bij het behandelen van zogenaamde externe beroepen.

## Het waarden van functies met ORBA

Het eigenlijke waarden van functies geschiedt met behulp van in de ORBA®-methode vastgelegde gezichtspunten. Deze gezichtspunten maken het mogelijk om functies te analyseren en te waarden. De gezichtspunten zijn zodanig gekozen dat alle belangrijke, d.w.z. niveaubepalende, aspecten die bij het vervullen van functies een rol (kunnen) spelen, aan de orde komen.

De gezichtspunten zijn gegroepeerd in een vijftal hoofdkenmerken. Deze hoofdkenmerken en de bijbehorende gezichtspunten staat in onderstaande tabel aangegeven<sup>1</sup>.

HOOFDKENMERK	Gezichtspunten	Afweegfactor
VERANTWOORDELIJKHEID	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problematiek</li> <li>• Effect</li> </ul>	6 4
KENNIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis</li> </ul>	5
SOCIALE INTERACTIE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leidinggeven</li> <li>• Uitdrukkingsvaardigheid</li> <li>• Contact</li> </ul>	2 2 2
SPECIFIEKE HANDELINGSVEREISTEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewegingsvaardigheid</li> <li>• Oplettendheid</li> <li>• Uitzonderlijke kenmerken</li> </ul>	2 1 1
BEZWARENDE OMSTANDIGHEDEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lichamelijke inspanning /massa</li> <li>• Lichamelijke inspanning /houding</li> <li>• Werkomstandigheden</li> <li>• Persoonlijk risico</li> </ul>	1 1 3 1

<sup>1</sup> Voor een uitgebreide omschrijving van de hoofdkenmerken van de ORBA®-methode wordt verwezen naar de ORBA®-brochure, op te vragen bij de AWWN.



## DEEL 2 Van Theorie naar Praktijk

### 1. Inleiding

Het invoeren van een functiewaarderingsysteem is een omvangrijk proces. Alle functies worden op basis van de ORBA-methode en volgens de geldende procedures ingedeeld in functiegroepen. De verantwoordelijkheid voor het indelen van de binnen de onderneming voorkomende functies berust bij de werkgever.

Ter ondersteuning is dit deel van "Van Theorie naar Praktijk" in dit handboek opgenomen, waarin alle stappen worden omschreven en toegelicht om functie-onderzoek binnen de eigen onderneming te implementeren.

In hoofdstuk 2 wordt een korte beschrijving gegeven van de verschillende stappen. Per stap wordt aandacht besteed aan punten die van belang zijn bij het implementatietraject. In de daarop volgende hoofdstukken wordt dieper ingegaan op afzonderlijke stappen. Ter verduidelijking staat op de volgende pagina het gehele implementatietraject schematisch weergegeven.



## 2. Implementatie binnen de eigen onderneming

Wat moet er allemaal gedaan worden, wie moet erbij worden betrokken, hoeveel tijd kost het, welke zaken moeten niet over het hoofd worden gezien? Kortom hoe moet het worden aangepakt.

Om te beginnen wordt aanbevolen om binnen de organisatie een medewerker aan te wijzen die als trekker van dit implementatieproject zal fungeren. De trekker zal een plan van aanpak opstellen en het gehele project coördineren.

Onderdeel van het plan van aanpak is een tijdpad. Dit dient niet alleen voor houvast maar ook voor de duidelijkheid naar en in de organisatie. In het tijdpad staat aangegeven welke stappen wanneer moeten plaatsvinden en wanneer deze moeten zijn afgerond.

### **Te doorlopen stappen bij de implementatie van functie-onderzoek binnen de eigen onderneming**

1. Informeren Ondernemingsraad of Personeelsvertegenwoordiging en medewerkers
2. Indelen van medewerkers en opstellen van bedrijfsfunctieprofielen
3. Instellen indelingscommissie (wordt aanbevolen)
4. Indelen bedrijfsfuncties door de indelingscommissie of werkgever
5. Instellen interne toetsingscommissie; behandelen van bezwaar en beroep (indien nodig)

#### **Stap 1** Informeren van de Ondernemingsraad of Personeelsvertegenwoordiging en de medewerkers

Van groot belang bij de invoering van een nieuw systeem voor functiewaardering is communicatie. Om de acceptatie door werknemers te bevorderen bevelen wij dringend aan om tijdig informatie te geven over het nieuwe systeem en de bijbehorende procedures. Hierbij geniet de Ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging speciale aandacht. Niet in de zin van de Wet op de Ondernemingsraad, immers het nieuwe systeem is in de CAO met vakorganisaties afgesproken, maar zeker wel voor het bijdragen aan de informatievoorziening naar werknemers en daarmee aan het vergroten van draagvlak en acceptatie van het nieuwe systeem.

Wanneer het plan van aanpak is opgesteld is het aan te bevelen om dit te communiceren met de OR of personeelsvertegenwoordiging en de alle medewerkers. Voor het creëren van draagvlak en acceptatie is het van belang om hen duidelijkheid te verschaffen over wat het functieonderzoek inhoudt, welke rol alle betrokkenen daarin spelen en wat de consequenties zijn. Met name dit laatste punt verdient de nodige aandacht. Uiteindelijk heeft een indeling mogelijk consequenties voor het salaris.

Het spreekt voor zich dat deze communicatie op verschillende manieren kan plaatsvinden. Gedacht kan worden aan een presentatie voor het gehele personeel, het agenderen van het onderwerp voor het afdelings- of werkoverleg, een artikel in het personeelsblad e.d.

Aanbevolen wordt om niet alleen aan het begin van traject maar ook gedurende het traject de Ondernemingsraad of Personeelsvertegenwoordiging en de medewerkers te blijven informeren over de stand van zaken. Hoe meer openheid en duidelijkheid hoe beter.

## **Stap 2** Indelen van medewerkers en opstellen van functieprofielen

Alle medewerkers dienen een passende functiebeschrijving te hebben, of wel gebruikmakend van een referentiefunctie, dan wel een bedrijfseigen functieprofiel. Daarna moeten alle medewerkers, via een functiebeschrijving worden ingedeeld in een functie-/salarisgroep. Een aantal organisaties beschikt reeds over functieprofielen en kan deze stap overslaan. Voor de overigen is het bij deze stap van belang om na te denken over wie deze functieprofielen gaat opstellen. In de meeste gevallen zal dit worden gedaan door Personeelszaken, door de lijn of door beiden. Het verdient aanbeveling om Personeelszaken het geheel te laten coördineren. Vanuit deze afdeling kan worden aangegeven hoe de profielen moeten worden opgesteld, kan ondersteuning worden geboden en kan de consistentie worden bewaakt.

Een belangrijk onderdeel in deze stap is de betrokkenheid van de medewerkers. Aanbevolen wordt om de medewerkers het concept van het functieprofiel voor te leggen en ruimte te geven om te bespreken. Bij grotere groepen medewerkers met dezelfde functie kan het profiel beter in een werkoverleg worden besproken. Het is van belang dat de medewerker zich herkent in het functieprofiel. Het is niet de bedoeling dat iedere taak of activiteit in het profiel wordt opgenomen. Het gaat om de essentie van de functie, de belangrijkste kerntaken.

Functieprofielen zijn er in vele soorten en maten. Ze kunnen kort en kernachtig worden omschreven, heel uitgebreid of iets er tussenin. Om de functies te kunnen indelen is het duidelijk kort omschrijven van de kerntaken en verantwoordelijkheden een minimale vereiste. In hoofdstuk 3 staat een aantal aanwijzingen voor het opstellen van dergelijke functieprofielen.

Het is denkbaar dat organisaties functieprofielen niet alleen voor het indelen willen gebruiken, maar ook om medewerkers te voorzien van een duidelijke taakomschrijving of voor werving en selectie, loopbaanbeleid e.d.. In dat geval kunnen de functieprofielen worden uitgebreid met ver-eiste scholing, vaardigheden, competenties e.d. Dit is voor het indelen van de functies niet nodig..

Wanneer een organisatie nog geen ervaring heeft met het opstellen van functieprofielen is dit een omvangrijke en complexe klus. Om enig inzicht te krijgen in de tijd die hiervoor nodig is, wordt aanbevolen om te starten met een kleine afdeling. Op basis van deze ervaring kan de rest van het traject meer in detail worden gepland.

## **Stap 3** Instellen van een indelingscommissie

Nadat alle functieprofielen zijn opgesteld, kan een indelingscommissie worden ingesteld. Als een bedrijf erg klein is of als er geen 'vrijwilligers' hiervoor zijn kan de werkgever / personeelszaken ook zelf de functies indelen. In hoofdstuk 4 staat meer informatie over de samenstelling en de taken van de indelingscommissie.

#### **Stap 4** Indelen van functies door de indelingscommissie

In hoofdstuk 5 staan uitvoerig de stappen beschreven voor het indelen van functies. Het is afhankelijk van de ervaring en de eventuele problematiek en de hoeveelheid probleemgevallen (moeilijk in te delen functies) of een dergelijk proces veel of weinig tijd in beslag neemt.

Nadat alle medewerkers c.q. functies op basis van het referentiemateriaal zijn ingedeeld blijft de indelingscommissie bestaan voor het zogenaamde onderhoud. Aanbevolen wordt om vooraf af te spreken hoe vaak de indelingscommissie bij elkaar komt. Men kan er uiteraard ook voor kiezen alleen dan bijeen te komen als daar aanleiding toe bestaat.

#### **Stap 5** Instellen van een beroepscommissie

De beroepscommissie hoeft alleen te worden ingesteld wanneer hiertoe aanleiding is. In hoofdstuk 6 staat uitgebreide informatie over de beroepscommissie en de beroepsprocedure.

### **3 Opstellen van functieprofielen**

#### **1. Inleiding**

Het vastleggen (of actualiseren) van functie-informatie vormt een belangrijke stap in het gehele functie-onderzoek. Op basis van deze informatie worden de functies ingedeeld in functiegroepen. Zonder goede functie-informatie kan een functie niet worden ingedeeld.

Vastgelegde functie-informatie omvat de belangrijkste verantwoordelijkheden. Anders gezegd, het gaat om de kernactiviteiten / verantwoordelijkheden. Details kunnen achterwege worden gelaten.

Niet iedere organisatie heeft de nodige ervaring met het vastleggen van functie-informatie. In dit hoofdstuk zijn een aantal aandachtspunten en tips opgenomen om degene die de functie-informatie gaat vastleggen bij deze activiteit te ondersteunen. Het ORBA®-vragenformulier (opgenomen in deel 4) kan voor het vastleggen van functie-informatie worden gebruikt. Een andere vorm die kan worden gebruikt is het functieprofiel. De vormgeving van het functieprofiel lijkt meer op de in het handboek functiewaardering opgenomen referentiefuncties. Dit kan de vergelijkbaarheid vergemakkelijken. Verder in dit hoofdstuk worden de onderdelen van het functieprofiel besproken. Een voorbeeld van een (niet ingevuld) functieprofiel is als bijlage 3 in Deel 4 opgenomen. Het staat de organisatie vrij een eigen vorm voor het vastleggen van functie-informatie te kiezen.

#### **2. Organisatieschema**

Voordat wordt begonnen met het opstellen van de profielen, wordt aanbevolen een organisatieschema op te stellen. Hierdoor krijgt eenieder helderheid over de organisatie-

structuur en de bijbehorende hiërarchische lijnen. Tevens is dit een goed moment om na te denken over welke functies in welke afdeling voorkomen. Dit lijkt een overbodige activiteit, maar het komt regelmatig voor dat binnen een organisatie onduidelijkheid bestaat over functienamen of wie aan wie nu leiding geeft.

### 3. Aandachtspunten bij het ORBA®-vragenformulier.

De opzet van het ORBA®-vragenformulier is bijna identiek aan de volgorde en hoofdstukken of tekstblokken van de functiedocumenten (referentiefuncties). Hiermee wordt bevorderd dat de functie-informatie goed vergelijkbaar is met de functiedocumenten (referentiefuncties). Het ORBA®-vragenformulier treft u als bijlage 2 in Deel 4 van dit handboek aan.

#### Onderdelen van het ORBA®-vragenformulier

1. Voorblad met ruimte voor Functiebenaming, Naam afdeling/sector, Functiecode en ruimte voor ondertekening
2. Positie van de functie in de organisatie
3. Kerntaken en bijdrage(n), verantwoordelijkheden en bevoegdheden
4. Communicatie
5. Specifieke handelingsvereisten
6. Bezwarende omstandigheden

Een toelichting per onderdeel is in het vragenformulier opgenomen.

### 4. Aandachtspunten bij het opstellen van functieprofielen

Zoals reeds vermeld wordt het voorbeeld van het lege functieprofiel dat is opgenomen in dit handboek (Deel 4, bijlage 3) als leidraad genomen. In onderstaand kader staan de onderdelen genoemd die aan bod komen.

#### Onderdelen van het functieprofiel

1. Koptekst
2. Functienaam
3. Doel
4. Plaats in de organisatie
5. Kerntaken/Verantwoordelijkheidsgebieden
6. Bezwarende omstandigheden

Hieronder treft u een nadere toelichting op de onderdelen van het functieprofiel

#### 1. Koptekst

##### *Functie*

Hier de functienaam vermelden die van toepassing is en als zodanig is aangegeven op het organisatieschema. Probeer zoveel mogelijk functienamen te hanteren die de lading dekken. Bijvoorbeeld Medewerker crediteurenadministratie in plaats van

Medewerker financiële administratie. De keuze voor functienamen is afhankelijk van wat binnen de organisatie past en staat geheel los van functienamen zoals vermeld in het referentieraster.

Om verwarring te voorkomen wordt afgeraden om dezelfde functienamen te gebruiken voor functies die een verschillende inhoud, dus andere verantwoordelijkheden hebben.

#### *(sub)Afdeling*

Hier de afdeling vermelden waarvan de functie onderdeel uitmaakt. Eventueel kan dit worden aangevuld met de subafdeling(en).

#### *Functiecode*

Hier de betreffende functiecode vermelden. Indien geen functiecodes aanwezig zijn is wordt aanbevolen om de functieprofielen een uniek nummer te geven, zodat deze in een later stadium makkelijk zijn te achterhalen.

#### *Datum*

Hier de datum vermelden waarop de definitieve versie van het functieprofiel is opgesteld. Wanneer het functieprofiel wordt aangepast dient ook de datum te worden aangepast! Op deze manier kunnen de verschillende versies van elkaar worden onderscheiden.

## 2. **Functienaam**

Zie punt 1 Koptekst / Functie.

## 3. **Doel**

Het doel geeft de kern van de functie weer. Het is niet de bedoeling dat er een samenvatting wordt gegeven van de functie-inhoud in proza.

Het is vaak lastig om het doel van de functie te formuleren. Aangeraden wordt om dit pas te doen nadat de functie-inhoud is vastgesteld en is omschreven. Pas dan ontstaat er een compleet beeld van de functie en is het eenvoudiger om het (eind) doel te formuleren.

In een aantal gevallen kan het voorkomen dat er twee doelen worden omschreven. Dit is echter een uitzondering!!!

## 4. **Plaats in de organisatie**

### *Direct leidinggevende*

Hier de functienaam vermelden van de direct leidinggevende (het gaat om de hiërarchische lijn, ofwel aan wie wordt gerapporteerd, aan wie wordt verantwoording afgelegd).

### *Ondergeschikten*

Hier alle functienamen vermelden van de medewerkers waaraan leiding wordt gegeven. Ook hier gaat het om de hiërarchische lijn.

## 5. **Kerntaken / Verantwoordelijkheidsgebieden**

Het is voor het kort en kernachtig beschrijven van de functie-inhoud zinvol toe te schrijven naar zogenaamde verantwoordelijkheidsgebieden, ook wel kerntaken

genoemd. Iedere functie bestaat uit ca. 2 tot 6 verantwoordelijkheidsgebieden. Let wel: het gaat om WAT de functionaris moet doen.

Bij het opstellen van de functie-inhoud kan het beste worden begonnen met het benoemen van de verantwoordelijkheidsgebieden in steekwoorden. Vervolgens dient ieder verantwoordelijkheidsgebied verder uitgewerkt te worden.

Ieder verantwoordelijkheidsgebied begint met een zin die de kern van dat verantwoordelijkheidsgebied weergeeft. Ieder verantwoordelijkheidsgebied bestaat vervolgens uit een aantal activiteiten of beslissingen. Deze activiteiten en/of beslissingen geven weer wat gedaan moet worden om tot het beoogde resultaat te komen.

Het is aan te bevelen om de verantwoordelijkheidsgebieden of kerntaken in een logische volgorde te plaatsen. Dit om de samenhang tussen de onderscheiden verantwoordelijkheidsgebieden inzichtelijk te maken en hiermee een duidelijker beeld van de functie te schetsen. Hierbij kunnen een tweetal principes gehanteerd worden:

**a. Proces benadering: het input->throughput->output.**

- Input: Wat is de beginsituatie, wat is aanleiding om aan het werk te gaan  
*Bijvoorbeeld: Een werkopdracht, een planning, een verzoek van een klant...*
- Throughput: Wat zijn de kernactiviteiten die verricht moeten worden
- Output: Waartoe dienen die activiteiten, wat moet het resultaat zijn

**b. Chronologisch:**

- Voorbereiden van de primaire kerntaken  
*Bijvoorbeeld: - zorgen dat benodigde materialen beschikbaar zijn  
- instellen en afstellen van apparatuur*
- Uitvoeren van de primaire kerntaken
- Controleren van de uitvoering en bijstellen bij afwijkingen op het gewenste resultaat
- Overige werkzaamheden van andere aard dan de primaire kerntaken  
*Bijvoorbeeld: - invullen van werkbriefjes, urenverantwoordingen  
- registreren van gebruikte materialen*

NB: in een enkel geval kan alleen worden volstaan met de kernzin en is het niet nodig om het verantwoordelijkheidsgebied verder uit te werken in bijbehorende activiteiten. Bijvoorbeeld voor een uitvoerende functie: "Uitvoeren van diverse administratieve werkzaamheden (invullen van gegevens, bijhouden van lijsten e.d.), zodat informatie voor de urenverantwoording beschikbaar is".

Het zou vervolgens te ver voeren om hier alle bijbehorende activiteiten te benoemen. In de uitwerking van de verantwoordelijkheidsgebieden zal een balans gevonden moeten worden tussen summier en gedetailleerd omschrijven. Beschrijf alleen de belangrijkste activiteiten! Het gaat er om dat er een goed beeld van de functie op papier komt te staan op basis waarvan een functiegroepindeling kan worden gemaakt.

Het kan voorkomen dat een aantal activiteiten toch het vermelden waard is, maar niet echt goed zijn onder te brengen bij een van de reeds genoemde verantwoordelijkheids-

gebieden. Dan kan volstaan worden met:

Uitvoeren van diverse overige werkzaamheden, waaronder:

...  
...  
...

In het kader hieronder staan nog een aantal aandachtspunten vermeld die de duidelijkheid en vergelijkbaarheid van de zelf opgestelde functieprofielen (bedrijfsfuncties) met de referentiefuncties uit het handboek functiewaardering zal bevorderen.

#### **Extra aandachtspunten voor nog meer duidelijkheid en vergelijkbaarheid!**

- Begin met hele werkwoorden!!! Het gaat om activiteiten welke verricht moeten worden
- Probeer zo concreet mogelijk te zijn en maak het niet ingewikkelder dan het is (het vergelijken van cijferlijsten is wat anders dan het analyseren van gegevens!)
- bij werkwoorden als informeren, adviseren e.d. altijd vermelden voor wie (functie-naam, eventueel afdeling) de informatie of het advies bedoeld is, dus: "informeren van ...<functienaam> m.b.t. ... <onderwerp>", adviseren van ...<functienaam> m.b.t. ... <onderwerp>.
- Bij het opstellen van plannen, budget e.d. duidelijk vermelden wie de plannen goedkeurt, dus: opstellen van beleidsplannen, ter bespreking en goedkeuring voorleggen aan <functienaam>
- "onderhouden van contacten" niet als aparte activiteit benoemen, maar verwoorden in een activiteit waartoe dat contact onderhouden moet worden, bijvoorbeeld:
  - overleggen met klanten in geval van planningswijzigingen, of
  - onderhandelen met leveranciers over leveringsafspraken in plaats van:
    - onderhouden van contacten met klanten en leveranciers

#### **6. Bezwarende omstandigheden**

Dit blok bestaat, indien van toepassing, uit vier alinea's:

- Uitoefenen van kracht  
*Bijvoorbeeld: Uitoefenen van kracht bij het tillen en verplaatsen van goederen.*
- Houding  
*Bijvoorbeeld: Inspannende houding bij het werken op moeilijk toegankelijke plaatsen. (Denk hierbij aan de functie van Technisch medewerker).*
- Werkomstandigheden (verwoord in "hinder van ...")  
*Bijvoorbeeld: Hinder van tocht, geluid, vuil. Dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.*
- Kans op letsel  
*Bijvoorbeeld: Kans op letsel door in aanraking komen met draaiende delen van machines, door uitschietend gereedschap, door in aanraking komen met agressieve stoffen.*



## **4. Indelingscommissie**

### **1. Doel**

De indelingscommissie richt zich op het vergelijken van bedrijfsfuncties ten behoeve van het verkrijgen van een onderlinge functierangorde, waarbij gebruik wordt gemaakt van daartoe specifiek voor de FGL opgesteld referentiemateriaal.

De indelingscommissie houdt zich dus niet bezig met:

- de juistheid van de inhoud van functies en
- het indelen van personen in functies.

Deze taken behoren tot de verantwoordelijkheid van de werkgever.

### **2. Samenstelling**

De indelingscommissie wordt ingesteld door en rapporteert aan de directie. Voor de acceptatie van de besluiten van functies in functiegroepen is draagvlak en vertrouwen essentieel. Om dit te bevorderen zijn de volgende aandachtspunten van toepassing.

Voor de indelingscommissie is het van belang dat:

- deze een samenstelling heeft die een afspiegeling vormt van de in de onderneming voorkomende disciplines
- de leden inzicht hebben in de opbouw van de organisatie en de verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden over afdelingen en functies
- de leden een goed inzicht hebben in het onderkennen van verschillen in functies en het herleiden hiervan naar een juiste indeling
- de leden afstand kunnen nemen van individuele belangen

De indelingscommissie bestaat veelal uit twee tot vijf personen uit het managementteam en het hoofd personeelszaken. Aanbevolen wordt om te kiezen voor een samenstelling van vaste leden. Hierdoor wordt ervaring opgebouwd en continuïteit gewaarborgd.

### **3. Frequentie van bijeenkomsten**

De indelingscommissie wordt bijeengeroepen door de voorzitter, zo vaak als nodig is voor het tijdig behandelen van indelingen. Daarnaast kan de indelingscommissie ook op verzoek van personeelszaken bijeen worden geroepen.

### **4. Verantwoordelijkheidsgebieden**

Opstellen van indelingsadviezen (functiegroepindelingen van voorgelegde functies aan de hand van aangedragen functie-informatie en referentiemateriaal). Motiveren en vastleggen van functiegroepindelingen.

Zorgen voor een goed beheerde administratie van te behandelen, in behandeling zijnde en behandelde indelingen, zodanig dat misverstanden ten aanzien van enige indeling worden voorkomen.

## 5. Kennisvergaren

Leden van de indelingscommissie dienen voor een adequate invulling van hun verantwoordelijkheid goed te worden geïnformeerd. Aandacht moet besteed worden aan de werking van functie-onderzoek binnen de organisatie, de geldende indelings- en beroepsprocedures en meer specifiek het referentiemateriaal en de gezichtspunten behorende bij het functiewaarderingssysteem ORBA®.

## 5. Indelen van functies

### 1. Inleiding

Om het indelen van functies op een verantwoorde manier uit te voeren, dient voor iedere afzonderlijke functie een aantal stappen te worden doorlopen. In dit hoofdstuk worden deze stappen nader toegelicht.

#### **Stappen bij het indelen van functies**

Achtereenvolgens zijn de volgende stappen onderscheiden

1. selecteren van geschikte referentiefuncties
2. bedrijfsfunctie vergelijken met geselecteerde referentiefuncties
3. wegen van verschillen
4. nemen van een indelingsbeslissing (formuleren van een indelingsadvies)

Voordat met het indelen van functies wordt begonnen is het van belang dat de leden van de indelingscommissie zich realiseren dat het bij functiewaardering gaat om de zwaarte van de functie en dus niet om de persoon die de functie vervult. De verleiding is groot om zaken als prestaties en capaciteiten van medewerkers bij indelingsbeslissingen te betrekken. Het beoordelen van medewerkers is in dit proces evenwel niet aan de orde. Anders gezegd, het gaat om WAT (functie-inhoud) wordt gedaan en niet hoe (functioneren) het wordt gedaan.

Het indelen van de binnen een onderneming voorkomende bedrijfsfuncties moet zorgvuldig gebeuren. Daarom is het belangrijk een duidelijk beeld te krijgen van alle activiteiten en verantwoordelijkheden die in de functies voorkomen. In het kader van zorgvuldigheid en acceptatie is het van groot belang dat werkgever en werknemer overeenstemming bereiken over de inhoud van de functie voordat tot indelen wordt overgegaan. Dit houdt in dat de werkgever/leidinggevende een afschrift van de functie-informatie (ingevulde ORBA®-vragenformulier of een functieprofiel) verstrekt en dit met de werknemer bespreekt. Let wel: de werkgever is verantwoordelijk voor de inrichting van de organisatie, m.a.w. voor het verdelen van de taken/verantwoordelijkheden. De werknemer ondertekent de functie-informatie voor gezien, letterlijk om aan te geven dat hij op de hoogte is van de functie die aan hem is toegewezen.

## Stap 1 Het selecteren van geschikte referentiefunctie(s)

Om het selecteren van referentiefuncties te vergemakkelijken zijn de functies onderverdeeld in vier disciplines of functiefamilie (zie kader).

### Zes sectoren (of functiefamilies)

1. Verkoop & Service
2. Logistiek & Voorraadbeheer
3. Administratie & ICT
4. Ondersteuning & Overig

Het spreekt voor zich dat in eerste instantie referentiefuncties worden geselecteerd uit de discipline of functiefamilie van de in te delen functie. In een enkel geval is het ook nodig om een referentiefunctie te selecteren uit een andere discipline, maar daarbij zij opgemerkt dat het over het algemeen als lastig wordt ervaren om functies uit verschillende disciplines te vergelijken.

Op basis van de beschikbare informatie over de in te delen bedrijfsfunctie wordt eerst vastgesteld tot welke discipline of functiefamilie de functie behoort en wat de kern van de functie is in termen van activiteiten en verantwoordelijkheden. Vervolgens wordt vastgesteld of de functie ook nog activiteiten en verantwoordelijkheden omvat die niet tot de kern behoren of die bijvoorbeeld op het terrein van een andere sector of functiefamilie liggen.

Bij elke in te delen bedrijfsfunctie worden vervolgens de best passende referentiefuncties uit het handboek functiewaardering gezocht, dat wil zeggen de referentiefuncties die qua inhoud het meest op de in te delen bedrijfsfunctie lijken.

Opmerking:

- *Het verdient aanbeveling om eerst globaal kennis te nemen van de inhoud van het referentie-materiaal voordat tot een meer gerichte vergelijking met referentiefuncties wordt overgegaan.*
- *Ga bij het zoeken naar referentiefuncties niet uitsluitend af op de naam van de functie. De gehele functie-inhoud is voor de vergelijking van belang!*

## Stap 2 Vergelijken

De volgende stap in het indelingsproces is het vergelijken van de bedrijfsfunctie met de geselecteerde referentiefunctie(s). Hierbij is in de eerste plaats van belang om kritisch te kijken naar de inhoud van de in te delen bedrijfsfunctie. Staat de kern van de functie goed op papier? Alle leden van de indelingscommissie moeten na bestudering van de functie-informatie een goed en eenduidig beeld hebben van de kern van de functie.

In een aantal gevallen zal het misschien nodig zijn om aanvullende informatie in te winnen bij de betreffende leidinggevende. Indien blijkt dat niveaubepalende functie-informatie

niet is vermeld, zal de functie-informatie hierop aangepast moeten worden. Dit met het oog op de herleidbaarheid van de indeling van de functie in een functiegroep.

Wanneer de functie-informatie voor iedereen duidelijk is, kan vervolgens worden nagegaan in hoeverre de in te delen functie overeenkomt, dan wel verschilt van de referentiefunctie(s).

Soms is de in te delen functie vrijwel identiek aan een geselecteerde referentiefunctie. In dat geval kan de hierna volgende stap in het indelingsproces (wegen van de verschillen) worden overgeslagen en kan de functie direct ingedeeld worden in de functiegroep van de referentiefunctie (zie Stap 4). Vaak zal de in te delen functie echter op een aantal punten (wezenlijk) verschillen van de geselecteerde referentiefunctie(s).

Het is de bedoeling dat zo duidelijk mogelijk wordt aangegeven op welke punten de in te delen functie afwijkt van de geselecteerde referentiefunctie(s). In dit kader wordt dan ook wel gesproken van “plussen” en “minnen”: wat zijn “meer” in de functie opgenomen verantwoordelijkheden en kernactiviteiten, respectievelijk “minder” dan de referentiefunctie. Een drietal situaties kunnen hierbij aan de orde zijn:

- **Situatie 1**

De bedrijfsfunctie heeft een aantal activiteiten en/of verantwoordelijkheden meer dan de geselecteerde referentiefunctie

- **Situatie 2**

De bedrijfsfunctie heeft een aantal activiteiten en/of verantwoordelijkheden minder dan de geselecteerde referentiefunctie

- **Situatie 3**

De bedrijfsfunctie heeft een aantal activiteiten en/of verantwoordelijkheden meer, maar tegelijkertijd ook minder dan de geselecteerde referentiefunctie.

In deze gevallen dient eerst te worden nagegaan waaruit de verschillen tussen bedrijfsfunctie en referentiefunctie(s) bestaan voordat tot indeling kan worden overgegaan (stap 4).

Opmerking:

- *Het verdient aanbeveling om deze “meers” of “minders” te motiveren en vast te leggen. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van het ORBA®-indelingsformulier (zie bijlage 4A en 4B). Het gaat bij het vaststellen van “plussen” en “minnen” vooral om hoofdlijnen en niet om allerlei details die niet werkelijk van invloed zijn op de verantwoordelijkheden binnen de functie.*

*“Plussen” ten opzichte van de geselecteerde referentiefunctie kunnen onder andere ontstaan door:*

- **Verbreiding van de functie**, bijvoorbeeld doordat de functionaris naast de in de omschrijving genoemde werkzaamheden tevens structureel werkzaamheden in een ander werkproces verricht (bijvoorbeeld naast productiewerkzaamheden ook werkzaamheden op het gebied van administratie, automatisering of logistiek.
- **Verdieping van de functie**, bijvoorbeeld omdat het soort beslissingen dat in de bedrijfsfunctie moet worden genomen aanmerkelijk complexer is en ook van

*beduidend meer invloed op het bedrijfsresultaat dan in de referentiefunctie. "Minnen" kunnen bijvoorbeeld ontstaan wanneer bepaalde in de referentiefunctie opgenomen werkzaamheden binnen het eigen bedrijf niet voorkomen of omdat een medewerker van het bedrijf zich nog in een leersituatie bevindt en om die reden bepaalde werkzaamheden niet kan of mag uitvoeren.*

- **Multifunctionaliteit en multi-inzetbaarheid** houden in dat een functionaris meerdere verschillende werkzaamheden in één werkproces of meerdere verschillende werkzaamheden in ook andere werkprocessen niet tegelijkertijd verricht. Hier kan zowel van verbreding als van verdieping gesproken worden. Deze werkzaamheden kunnen van een zelfde soort en aard zijn, waarbij een zelfde niveau van beslissingen moet (mag) worden genomen. Ook kan het zijn dat er andere beslissingen genomen moeten worden. Deze verbreding of verdieping hoeft niet automatisch te leiden tot een verzwaring van de functie ("plussen") en dus tot indeling in een hogere functiegroep. Wanneer op basis van de verschillende tegelijkertijd uit te voeren werkzaamheden zaken moeten worden gecombineerd om tot beslissingen te komen, leidt dit meestal tot een verzwaring van de functie (zoals hierboven bij verdieping is beschreven).

### Stap 3 Wegen van verschillen

Nadat de verschillen ("plussen" en "minnen") duidelijk zijn, dient bepaald te worden wat de waarde of zwaarte is van de aangetroffen verschillen.

In Deel 1, hoofdstuk C "De ORBA®-methode nader toegelicht" is reeds uiteengezet welke gezichtspunten in ogenschouw worden genomen bij het bepalen van de functie-zwaarte.

Beschreven is tevens het gebruik van afweegfactoren, hetgeen tot gevolg heeft dat met name zaken als verantwoordelijkheid, kennis en in iets mindere mate sociale interactie sterk bepalend zijn voor de functie-zwaarte, m.a.w. het niveau van de functie.

Bij het wegen van de verschillen worden vastgesteld wat het effect of waarde is van de "plussen" en "minnen" op een eventuele toename en/of afname van zaken als verantwoordelijkheid, kennis, sociale interactie en bezwarende omstandigheden. Dus of een functie "zwaarder" of "lichter" is dan de geselecteerde referentiefuncties. Hierbij ook letten op de relatieve positie van deze functie binnen die functiegroep. Zit deze functie met de totaal ORBA-score laag/hog/midden van de functiegroep.

Bij het wegen van de "meers" en "minders" gaat de volgende regel op:

- Hoe kleiner het aantal "plussen" of "minnen", des te meer komt de te refereren functie overeen met de referentiefunctie(s).

Opmerking:

- *Het verdient aanbeveling om bij het vaststellen van de "meers" of "minders" niet uit te gaan van slechts één referentiefunctie, maar van meerdere vergelijkbare referentiefuncties uit verschillende functiegroepen.*
- *Omdat de kenmerken van gewicht verschillen (een belangrijk kenmerk als Verant-*

*woordelijkheid weegt zwaar!), is het van belang te bezien op welke kenmerken de “meers” en “minders” zijn vastgesteld.*

#### **TIP**

Een belangrijk hulpmiddel bij het vergelijken van een in te delen bedrijfsfunctie met referentiefuncties en het wegen van “plussen” en “minnen”, zijn de ORBA®-indelingsformulieren (Deel 4, bijlage 4A en 4B). Het indelingsformulier 4A (indelingsformulier Wg) is bedoeld voor bedrijven waar geen indelingscommissie is ingesteld. Indelingsformulier 4B (indelingsformulier IC) is bedoeld voor de (leden van de) indelingscommissie, als indelingsadvies voor het te nemen indelingsbesluit door de werkgever.

#### **Stap 4** Indelen van een functie in een functiegroep.

Het nemen van een indelingsbeslissing (indelingsadvies)

Op basis van de vergelijking tussen de in te delen functie en de referentiefunctie(s) en een zorgvuldige afweging van de “plussen” en “minnen”, dient een beslissing te worden genomen met betrekking tot een indelingsadvies. Hierbij kunnen zich de volgende situaties voordoen.

- **Situatie 1**

De in te delen functie verschilt niet of nauwelijks van een geselecteerde referentiefunctie. In dit geval volgt automatisch een indeling van de functie in de functiegroep waarin de desbetreffende referentiefunctie is ingedeeld.

- **Situatie 2**

Er is sprake van “plussen” en “minnen”, maar deze zijn weinig in aantal en behoren niet echt tot de kerntaken/verantwoordelijkheden van de functie. In dit geval kan vrijwel altijd worden geconcludeerd dat de in te delen functie nagenoeg gelijk is aan de referentiefunctie en dat zij in dezelfde functiegroep ingedeeld kan worden als deze referentiefunctie.

- **Situatie 3**

De “plussen” en “minnen” zijn groter in aantal en wijken tevens af van de kerntaken/verantwoordelijkheden van de referentiefuncties. In dit geval moet worden nagegaan in welke functiegroepen de referentiefuncties zijn ingedeeld:

- zijn dat dezelfde groepen, dan hoort de functie meestal ook in die groep thuis
- zijn dat verschillende maar opeenvolgende groepen, dan dient bepaald te worden met welke referentiefunctie de in te delen bedrijfsfunctie het meest overeenstemt
- zijn dat groepen die ver uit elkaar liggen, dan ontstaat er mogelijk een indelingsprobleem. In dit geval is het – mede gezien het belang van de betreffende werknemers - aan te bevelen om advies ten aanzien van een functie-indeling in te winnen bij de brancheorganisatie, of bij de systeemhouder AWWN (in Deel 4, is als bijlage 7 een adressenlijst opgenomen).

Slechts in een zeer beperkt aantal bedrijfsfuncties zal moeilijk of niet te vergelijken zijn en een echt indelingsprobleem opleveren. Ook in dit geval is het aan te bevelen om advies ten aanzien van de functie-indeling in te winnen bij de AWWN, systeemhouder van ORBA® en opsteller van dit handboek. Hieraan zijn kosten verbonden.

## **Stap 5** Nemen van een indelingsbeslissing

De indelingsbeslissing wordt genomen door de werkgever, al dan niet na het inwinnen van een extern advies en/of na discussie en overleg met de betrokken leidinggevende en dient naast de motivatie van de “plussen” en “minnen” ook op het ORBA®-indelingsformulier te worden genoteerd.

De werkgever deelt het resultaat van zijn indeling bij voorkeur schriftelijk mee aan de werknemers, met vermelding van de functiegroep waarin ieders functie is ingedeeld. Desgevraagd geeft hij nadere toelichting over de referentiefunctie(s) waarmee is vergeleken, en de door hem getrokken conclusies.

## **6. Beroepscommissie**

### **1. Inleiding**

Wanneer een medewerker van mening is dat zijn functie –informatie aan de hand waarvan hij is ingedeeld zodanig is gewijzigd dat het indelingsbesluit moet worden herzien of indien hij zich niet kan verenigen met de indeling van zijn functie, kan hij in beroep gaan. Hiertoe is een beroepsprocedure opgesteld, die in dit hoofdstuk nader wordt omschreven.

Deze procedure maakt deel uit van de ORBA® -methode voor functie-onderzoek en -waardering. Het gebruik van deze methode is per CAO vastgelegd en de toepassing van de procedure zal door een ieder in acht moeten worden genomen.

In de procedure is vastgelegd op welke wijze bezwaar kan worden gemaakt respectievelijk in beroep kan worden gegaan tegen de (vastgelegde) functie-informatie, op basis waarvan de functie is ingedeeld en/of de indeling van de functie.

De hierop betrekking hebbende procedure bestaat uit een drietal onderdelen of fases.

- de bezwaarfase
- de interne behandeling van het beroep
- de externe behandeling van het beroep

### **2. Procedurestappen per fase**

Voordat een werknemer bezwaar indient, zal hij eerst met zijn werkgever overleg voeren over de functie indeling. Indien de werknemer na dit gesprek van mening blijft dat de functie niet juist is omschreven of ingedeeld kan de medewerker bezwaar aantekenen.

### **De bezwaarfase**

Een medewerker kan bezwaar aantekenen (een verzoek tot heroverweging) indien hij van mening is dat de functie-informatie aan de hand waarvan hij is ingedeeld, zodanig is gewijzigd dat het indelingsbesluit moet worden herzien of indien hij zich niet kan verenigen met de indeling van zijn functie.

1. Het verzoek tot heroverweging van het resultaat en de bijbehorende motivatie dient schriftelijk ingediend te worden bij personeelszaken en wel binnen één maand nadat de medewerker schriftelijk het bericht van zijn functiegroepindeling heeft ontvangen.
2. Na de indiening vindt op initiatief van personeelszaken in eerste instantie een gesprek plaats tussen de medewerker en zijn direct leidinggevende. Het gesprek tussen leidinggevende en medewerker, alsmede de schriftelijk weergave van de uitkomst van het gesprek, dient binnen één maand na ontvangst van het bezwaarschrift plaats te vinden c.q. te worden vastgelegd.

### **De Interne Beroepsfase**

Indien de leidinggevende achter het ingediende bezwaar staat of indien de medewerker van mening is dat het gesprek met de leidinggevende niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan de interne beroepsfase in gang worden gezet, wanneer de werkgever een interne beroepscommissie heeft ingesteld. Dit zal niet bij ieder (kleiner) bedrijf het geval zijn.

3. Het interne beroep dient binnen 1 maand na de schriftelijke weergave van de uitkomst van de interne bezwaarfase ingediend te worden bij personeelszaken.
4. Personeelszaken draagt zorg voor de tijdige behandeling door de beroepscommissie en het beschikbaar stellen van alle documenten omtrent het beroep.
5. De interne beroepscommissie kan allereerst het ingediende beroep al dan niet ontvankelijk verklaren. Dit betekent een uitspraak over het al dan niet voldoen aan de formele vereisten. Een en ander dient schriftelijk te worden vastgelegd en aan personeelszaken ter beschikking te worden gesteld voor afhandeling en mededeling aan betrokken medewerker.

De formele vereisten zijn:

- aan de in de procedure gestelde termijnen moet zijn voldaan
- de inhoudelijke argumentatie van de medewerker om in beroep te gaan moet gegrond zijn.

6. Indien het beroep niet ontvankelijk wordt verklaard en de medewerker kan zich niet in dit besluit vinden, dan kan deze de externe beroepsprocedure in gang zetten (zie stap 8).



7. Indien het beroep ontvankelijk wordt verklaard, wordt het in behandeling genomen door de interne beroepscommissie. De commissie op haar beurt schakelt de indelingscommissie in voor het opnieuw in behandeling nemen van de functie-indeling.
8. De uitslag van het onderzoek en de gevolgen daarvan dienen, binnen één maand na het indienen van het interne beroep, schriftelijk te worden vastgelegd en (via personeelszaken) meegedeeld aan de betrokken medewerker.

### **Externe Beroepsfase**

Indien de medewerker zich niet kan vinden in de uitkomsten van de interne beroepsfase kan de medewerker de externe beroepsprocedure in gang zetten. De beroepsmogelijkheid geldt zowel voor georganiseerde als niet georganiseerde medewerkers.

9. Binnen 1 maand na afhandeling van het interne beroep dient het externe beroep ingediend te worden bij het secretariaat van de Externe Beroepscommissie ten kantore van de FGL.
10. Het secretariaat van de FGL draagt zorg voor een tijdige behandeling door de Externe Beroepscommissie. De Externe Beroepscommissie bestaat uit vier leden, te weten twee leden van werkgeverszijde en twee leden van werknemerszijde

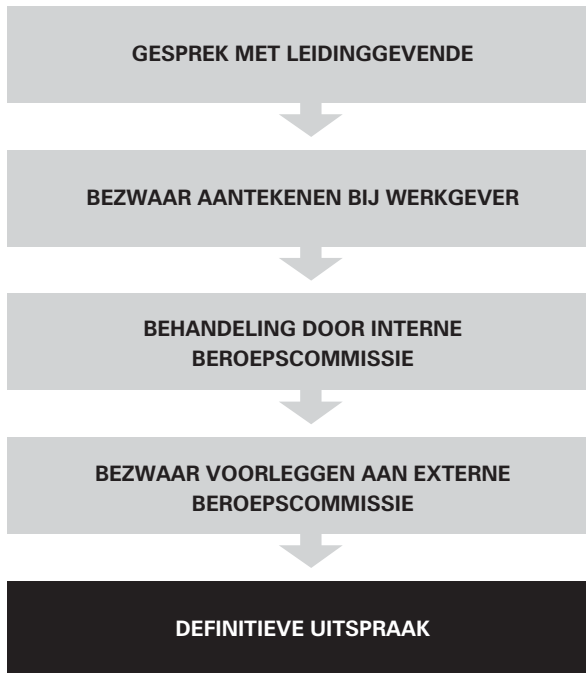
De behandeling van een extern beroep zal telkens door tenminste 1 persoon van werkgeverszijde en tenminste 1 persoon van werknemerszijde worden uitgevoerd.

11. De Externe Beroepscommissie behandelt het bezwaar in principe schriftelijk, maar kan besluiten om partijen te horen en een bedrijfsbezoek af te leggen. Op grond van de haar ter beschikking staande informatie beoordeelt de commissie gegrondheid of ongegrondheid van het bezwaar.

Indien de Externe Beroepscommissie niet tot een unanieme uitspraak kan komen, is zij verplicht advies in te winnen bij de functiewaarderingsdeskundigen van AWWN of vakorganisaties. De Externe Beroepscommissie kan dan alleen gemotiveerd van het advies van de functiewaarderingsdeskundigen afwijken.

12. De Externe Beroepscommissie doet binnen één maand na ontvangst van het beroep uitspraak over de indeling van de functie. Deze uitspraak wordt schriftelijk bevestigd via het secretariaat aan de betrokken medewerker en werkgever.

## Schema Beroepsprocedure



## **7. Inhoud Beroep**

### **1. Doel**

Behandelen van bezwaren en beroepen tegen de indeling van een functie op zodanige wijze dat, met de grootst mogelijke duidelijkheid, de acceptatie van genomen beslissingen wordt bereikt.

### **2. Samenstelling**

De interne toetsingscommissie is paritair samengesteld en bestaat uit:

- Twee leden benoemd door de werkgever
- Twee leden benoemd door de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging
- Samen kiezen zij een voorzitter.

Bij organisaties waarbij geen ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging bestaat wordt het ingediende interne bezwaar door de werkgever behandeld.

Voor een optimale acceptatie wordt aanbevolen om ofwel een vertegenwoordiger van de branche-organisatie FGL Nederland, ofwel de regionale vakbondsvertegenwoordiger te vragen gezamenlijk met de werkgever het intern bezwaar in behandeling te nemen. Deze kunnen de rol van een interne toetsingscommissie vervullen.

### **3. Verantwoordelijkheden**

In ontvangst nemen van het interne bezwaar en in eerste instantie vaststellen van de wijze van behandelen, zodanig dat wordt voldaan aan de eisen van zorgvuldigheid (en de in dit handboek opgenomen procedure (zie hierna, hoofdstuk .).

Onderzoeken, eventueel door het uitnodigen van en voeren van gesprekken met betrokken mede-werker(s) en (direct) leidinggevende, teneinde te beoordelen of de vastgestelde procedures zijn nageleefd en het bezwaar inhoudelijk kan worden behandeld. De interne toetsingscommissie stelt vast of het bezwaar ontvankelijk is in de zin van dat het bezwaar binnen de hiervoor geldende termijn door de werknemer is ingediend, of de vereiste documenten aanwezig zijn en ondertekend zijn en of het bezwaar gemotiveerd/beargumenteerd is (functie-indeling is grond van bezwaar; zie ook hierna, hoofdstuk .).

Zorg dragen voor het inhoudelijk laten behandelen van het bezwaar door de indelingscommissie en opstellen van een rapportage, teneinde betrokkenen van een uitkomst te voorzien.

Zorgen voor een goed beheerde administratie van te behandelen, in behandeling zijnde en behandelde bezwaren, zodanig dat duidelijkheid ten aanzien van enig bezwaar zowel inhoudelijk als procedureel gewaarborgd wordt.

Let wel: de interne toetsingscommissie behandelt niet technisch inhoudelijk de indelingsbeslissing of het bezwaar van de werknemer tegen de indelingsbeslissing, neemt aldus geen standpunt in over de juistheid van de indelingsbeslissing of het bezwaar hiertegen.

#### **4. Benodigde kennis**

Leden van de interne toetsingscommissie dienen ten behoeve van een adequate invulling van hun verantwoordelijkheid goed te worden geïnformeerd. Aandacht moet worden besteed aan de werking van functieonderzoek binnen de organisatie en meer specifiek de geldende indelingsprocedure en de procedures van bezwaar en beroep.

#### **8. Interne beroepscommissie (indien wenselijk)**

De werknemer heeft het recht om bezwaar of beroep aan te tekenen tegen de resultaten van het door zijn werkgever genomen indelingsbesluit. De hierop betrekking hebbende procedure bestaat uit een 3-tal fases:

- de bezwaarfase
- de interne behandeling van het beroep
- de externe behandeling van het beroep

##### **1. Doel**

Behandelen van ingediende interne beroepen op een zodanige wijze dat met de grootst mogelijke duidelijkheid acceptatie van genomen beslissingen wordt bereikt.

##### **2. Samenstelling**

De interne beroepscommissie is paritair samengesteld en bestaat uit:

- twee leden benoemd door de werkgever
- twee leden benoemd door de OR of PVT

Bij kleinere organisaties bestaat de commissie allen uit de werkgever en de lokale vakbonds-vertegenwoordiger. Aanbevolen wordt de beroepscommissie pas in te stellen op het moment dat dat nodig is.

##### **3. Verantwoordelijkheidsgebieden**

In ontvangst nemen van het interne beroep en in eerste instantie vaststellen van de wijze van behandelen zodanig dat voldaan wordt aan de eisen van zorgvuldigheid.

Onderzoeken, eventueel door het uitnodigen van en gesprekken voeren met betrokken medewerkers en leidinggevende teneinde te beoordelen of de gevolgde procedures zijn nageleefd en het beroep inhoudelijk wordt behandeld.

Zorg dragen voor het technisch inhoudelijk laten behandelen van het beroep door de indelingscommissie en opstellen van een rapportage, teneinde personeelszaken van de uitkomst te voorzien.

Zorgen voor een goed beheerde administratie van te behandelen, in behandeling zijnde en behandelde beroepen, zodanig dat misverstanden ten aanzien van enig beroep zowel inhoudelijk als procedureel worden voorkomen.

#### **4. Benodigde kennis**

Leden van de beroepscommissie dienen ten behoeve van een adequate invulling van hun verantwoordelijkheidsgebieden goed te worden geïnformeerd door personeelszaken. Aandacht moet worden besteed aan de werking van functie-onderzoek binnen de organisatie en meer specifiek de geldende indelings- en beroepsprocedures.

#### **9. Externe behandeling van het beroep**

Indien langs de in de voorgaande punten aangegeven weg geen voor de werknemer bevredigende oplossing wordt verkregen, kan hij zijn bezwaar voorleggen aan de Centrale Beroepscommissie. Deze mogelijkheid (ook wel extern beroep genoemd) geldt voor zowel georganiseerde als niet georganiseerde werknemers.

De Centrale Beroepscommissie is paritair samengesteld uit bij de CAO betrokken werknemersorganisaties en werkgeversorganisaties.

Verzoeken tot behandeling van een beroep door de commissie dienen binnen een termijn van 30 dagen na fase 1 of fase 2 schriftelijk te worden aangemeld bij de Centrale Beroepscommissie en te worden voorzien van bezwaarstukken.

De commissie behandelt het beroep in principe schriftelijk, maar kan desgewenst besluiten om partijen te horen en een bedrijfsbezoek af te leggen. Op grond van de haar ter beschikking staande informatie beoordeelt de commissie de gegrondheid of ongegrondheid van het bezwaar en doet zij binnen 30 dagen na ontvangst van het bezwaar uitspraak over de indeling van de functie. Deze uitspraak wordt schriftelijk bevestigd aan de betrokken werknemer(s) en de werkgever.

#### **Werkwijze en status van de uitspraak:**

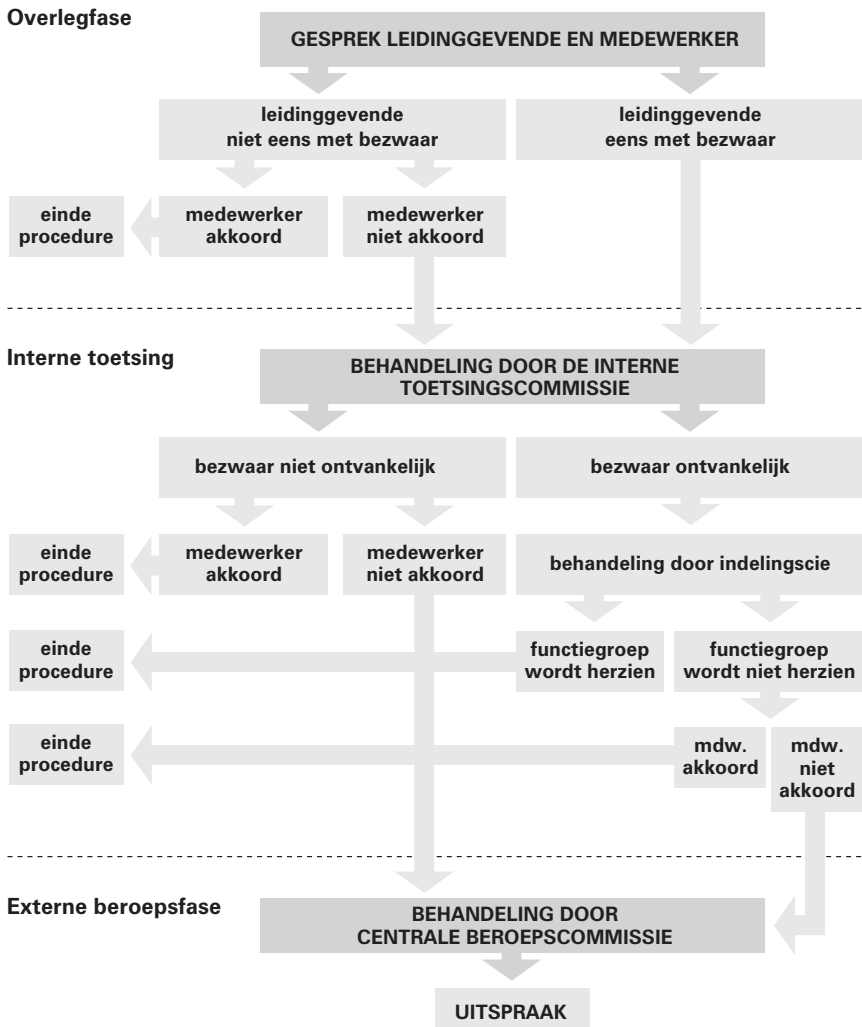
Een beroepschrift moet binnen 15 dagen na de interne behandeling van het 'bezwaar' schriftelijk zijn aangemeld bij de Vaste Commissie van de CAO. Indien de werkgever niet binnen de in de bezwaarfase genoemde termijn van 30 dagen uitspraak heeft gedaan, moet een beroepschrift binnen 15 dagen na de laatste dag van die termijn zijn aangemeld. Een beroepschrift moet per papieren post worden ingediend. Bij het indienen van het beroep moeten de volgende stukken worden bijgevoegd:

- het indelingsbesluit
- het door werkgever en werknemer ondertekende vragenformulier functie-onderzoek
- het bezwaarschrift
- de beslissing op het bezwaar

De Vaste Commissie van de CAO beoordeelt in hoeverre het voorgelegde beroep ontvankelijk is. Met andere woorden, heeft het beroep daadwerkelijk betrekking op een indelingsgeschil of spelen er andere zaken die niets met het indelen van de functie te maken hebben?

Als de Vaste Commissie van de CAO het beroep in behandeling neemt, kan zij zich laten bijstaan door functiewaarderingsdeskundigen. Een unaniem advies van deze deskundigen zal door de Vaste Commissie van de CAO, overgenomen worden. De vaste Commissie van de CAO en/of de functiewaarderingsdeskundigen kunnen besluiten om de betrokken partijen bij de behandeling van het beroep uit te nodigen voor een mondelinge toelichting. De Vaste Commissie van de CAO doet binnen een termijn van maximaal 3 maanden na ontvangst van het beroep uitspraak. Deze uitspraak is bindend voor betrokken partijen.

Onderstaand is de procedure van bezwaar en beroep in schema weergegeven.



## REFERENTIEFUNCTIERASTER GIL

functiegroepen-structuur	1. Verkoop & Service	2. Logistiek & Voorraadbeheer	3. Administratie & ICT	4. Ondersteuning & Overig
<b>7</b> (155-175)	- <b>Coördinator customer service (159)</b>	- <b>Voorraad-beheerder (174)</b>	- Functioneel applicatie-beheerder (163)	- Coördinator HACCP (166) - Medewerker communicatie (168) - Recruiter / medewerker werving & selectie (158)
<b>6</b> (135-154,5)		- <b>Supervisor warehouse (144)</b>	- Medewerker salarisadministratie (139) - Systeembeheerder (139) - Vestigings-administrateur (139)	- Secretaresse (139)
<b>5</b> (110-134,5)	- Medewerker customer service (112)	- <b>Routepanner / planner expeditie (130)</b> - Planner (123) - Keurmeester (117)	- Medewerker helpdesk (127) - <b>Medewerker crediteuren (123)</b> - <i>Administratief medewerker C</i>	- Medewerker P&O (132)
<b>4</b> (85-109,5)	- Medewerker klantenservice (89) - <i>Verkoop-medewerker C</i>	- <b>Meewerkend voorman (95)</b> - Chauffeur vrachtwagen (90) - Medewerker routepanner (87) - <i>Logistiek medewerker D</i>	- Administratief medewerker inkoop (107) - <i>Administratief medewerker B</i>	- Onderhouds-monteur (106)
<b>3</b> (60-84,5)	- Medewerker telefonische verkoop (82) - Verkoop-medewerker (75) - <i>Verkoop-medewerker B</i>	- Chauffeur bestelwagen (76) - Medewerker goederenontvangst (71) - Allround distributie-medewerker (72) - Controleur (69) - Hef-/reachtruck-chauffeur (63) - <i>Logistiek medewerker C</i>	- Administratief medewerker ontvangst goederen (80) - Facturencontroleur (84) - <i>Administratief medewerker A</i>	- Telefoniste/ receptioniste (73)
<b>2</b> (40-59,5)	- Kassamedewerker (43) - <i>Verkoop-medewerker A</i>	- Distributie-medewerker (51) - <i>Logistiek medewerker B</i>		- Medewerker kantine (42)
<b>1</b>		- Vakkenvuller (30) - <i>Logistiek medewerker A</i>		- Schoonmaker (33)

( ) = orba-punten

*Insert* = NOK (reeks met niveau onderscheidende kenmerken)

**Bold** = leidinggevende functie (hiërarchisch, vaktechnisch of operationeel)

# NOK voor Verkoop

In een NOK van een functiereeks worden alleen de onderscheidende kenmerken beschreven, zodat de niveaoverschillen in deze reeks herkenbaar worden. Bij het bepalen van het niveau dient de essentie van de NOK-typing daadwerkelijk/structureel door de functionaris te worden uitgeoefend voor onderbouwing van de indeling in bij behorende functiegroep

Doel: bedienen van / verkopen aan klanten, zodanig dat wordt bijgedragen aan gewenste niveau van dienstverlening

NIVEAU KENMERK	Verkoopmedewerker A (kassamedewerker)	Verkoopmedewerker B (verkoopmedewerker)	Verkoopmedewerker C
<b>Aard &amp; complexiteit werk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verrichten van kassa handelingen en bevorderen van presentatie van artikelen (spiegelen/omprizen) volgens procedures</li> <li>Lost standaardproblemen op volgens procedures</li> <li>Ziet toe op een correcte en complete afwerking</li> <li>Verrichten van eindcontrole activiteiten volgens richtlijnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verzorgen van meerdere eenvoudige artikelgroepen</li> <li>Bevorderen van verkoop artikelen (food of non food of DKW), zoals verzorgen van displays, reclame en promotiemateriaal</li> <li>Bedienen (afwisselend) van kassa</li> <li>Te woord staan van klanten in de winkel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verzorgen van een of meerdere artikelgroepen</li> <li>Bevorderen van de presentatie en verkoop van artikelen</li> <li>Toezien op en te woord staan van klanten</li> <li>Zorgen voor personele aangelegenheden</li> </ul>
<b>Kaders/zelfstandigheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken volgens voorschriften, eenduidige instructies, directe aanwijzingen en gekende prioriteiten.</li> <li>Leiding/foezicht is aanwezig.</li> <li>Fouten worden snel ontdekt (systeem, leidinggevende of zelfcontrole)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken volgens voorschriften en globale aanwijzingen, maakt keuzes die voor de hand liggen / stellen van eigen prioriteiten.</li> <li>Leiding is aanwezig voor vragen</li> <li>Controleren en corrigeren van eigen werkzaamheden (wat)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zelfstandig werken volgens opdracht / zonder directe aansturing, bij bijzonderheden raadplegen leiding</li> <li>Plannen van werkzaamheden en activiteiten (wanneer)</li> </ul>
<b>Inzetbaarheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inzetbaar voor kassawerk (geld, pin, snelkassa) of algemene winkelactiviteiten (presentatie)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inzetbaar voor zowel de winkel als de kassa</li> <li>Assisteren bij specialistische afdelingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inzetbaar op winkel, kassa en klanten-service</li> </ul>
<b>Sociale interactie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacten binnen eigen afdeling</li> <li>Contacten met klanten over eenduidige aangelegenheden (soort betaling, klantenkaarten)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacten binnen eigen filiaal</li> <li>Verstrekken van informatie aan klanten over doorverwijzen naar productlocaties</li> <li>Beantwoorden van klantvragen, doorverwijzen van klanten met klachten naar leidinggevende</li> <li>Correctief optreden naar collega's inzake kwaliteit, service, veiligheid, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacten binnen eigen filiaal en extern</li> <li>Geven van uitleg aan klanten bij stag-natie of klachten en beantwoorden van complexe klantvragen en klachten.</li> <li>Geven van vaktechnische aanwijzingen en instructies en overdragen van kennis en vaardigheden aan collega's binnen de eigen afdeling</li> <li>Vaktechnisch aansturen van enkele medewerkers</li> </ul>



# Coördinator Customer Service

# Functiegroep 7

## Context

De functie is gesitueerd binnen een afdeling Customer Service o.l.v. een hoofd met een coördinator en medewerkers Customer Service. De hoofdtaak van de afdeling bestaat uit het behandelen van orders en verzorgen van afstemming met klanten over leveringsmogelijkheden en klachten. Dit betreft zelfstandige klanten, als klanten die vallen onder een afspraak met een grote/landelijke account (zoals horecaketens), welke door de Coördinator worden afgehandeld.

## Doel

Coördineren van en meewerken aan de behandeling van orders, klachten en vragen van klanten, zodanig dat een tijdige, juiste en doelmatige afhandeling gerealiseerd wordt en mede hierdoor verkoopdoelstellingen worden verwezenlijkt.

## Positie in de organisatie

Boven: hoofd customer service / hoofd verkoop

Onder: circa 5 (fte) medewerkers customer service (vaktechnisch)

## Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken

Vaktechnische aansturen van medewerkers customer service, zodanig dat afdelingsdoelstelling wordt behaald en service aan klanten verleent wordt. Hiertoe in hoofdzaak:

- instrueren en motiveren van medewerkers customer service
- ingrijpen bij en oplossen van problemen

In behandeling nemen van ordertraject vanaf aanname t/m realisatie, zodanig dat klanten, waaronder grote/landelijke accounts, tijdig en conform de juiste condities en kwaliteitsisen worden beleverd. Hiertoe in hoofdzaak:

- beantwoorden van vragen over productassortiment en -toepassingen, productiewijze op basis van standaardproductinformatie, afgeven van prijzen en levertijden
- verzorgen van de orderintake, controleren van orders op haalbaarheid, beoordelen van order informatie op juistheid en volledigheid, opvragen van ontbrekende of overleggen bij niet kloppende gegevens met medewerkers customer service
- verzorgen van de orderacceptatie w.o. (laten) aannemen van orderbevestigingen, boeken van orders in geautomatiseerd systeem
- opstarten van het ordertraject en bewaken van de voortgang en in dit kader ook onderhouden van contacten met overige afdelingen en klanten.

Controleren, invoeren en actueel houden van klant (w.o. NAW, BTW-nr, bijzonderheden en levertijden), prijs- en productgegevens mede met behulp van een klantbe-

heerssysteem, zodanig dat deze kloppend zijn conform de gemaakte afspraken met klanten en orders correct in behandeling worden genomen. Hiertoe in hoofdzaak:

- toezien op invoeren van prijsindexaties en aanpassingen of invoeren van prijzen bij nieuwe producten
- toezien op invoeren van nieuwe producten in systeem, eventueel toevoegen aan klant specifiek assortiment
- toezien op het correct opvoeren van klantgegevens in het systeem zoals NAW, klantnummer, BTW-nr, bijzonderheden en levertijden

In behandeling nemen van complexe klachten, zodanig dat deze tijdig en correct worden afgehandeld met instandhouden van commerciële relatie. Hiertoe in hoofdzaak:

- aannemen en registreren van klachten
- achter halen van klachtinformatie, vastleggen van klachtgegevens en eigen oordeel (gegrondheid, vermoedelijke oorzaak)
- zorgdragen voor het aannemen van klachtdossiers en toezien op de volledigheid hiervan
- zorgen voor creditnota's op aanwijzing of in overleg met inkoop
- verzorgen van terugkoppeling aan klant waaronder uitleggen van oorzaak en oplossing
- periodiek analyseren van alle klachten en signaleren van trends

Zorgen voor de personele aangelegenheden, waaronder regelen van vakantie en verlof en inspelen op ziektesituaties, inwerken van nieuw en / of tijdelijk personeel, begeleiden, motiveren en stimuleren van medewerkers en toezien op handhaving van bedrijfs – en veiligheidsvoorschriften.

## Sociale interactie

Informereren en bespreken van de gang van zaken met klanten en medewerkers van de eigen organisatie. Overleggen met medewerkers van de eigen organisatie. Adviseren van klanten inzake verbeteringen. Doen van voorstellen bij deelname aan afdelingsoverleg. Voeren van correspondentie en opstellen van rapportages.

## Specifieke handelingsvereisten

Bedienen van beeldschermapparatuur

## Bezwarende omstandigheden

Enzijdige houding en belasting van oog- en ruggspieren bij beeldschermwerk.

<b>Medewerker Customer Service</b>	<b>Funciegroep 5</b>
<p><b>Context</b></p> <p>De functie is gesitueerd binnen een afdeling Customer Service o.l.v. een hoofd met een coördinator en medewerkers Customer Service. De hoofdtaak van de afdeling bestaat uit het behandelen van orders en verzorgen van afstemming met klanten over leveringsmogelijkheden en klachten. Dit betreft zelfstandige klanten als klanten die vallen onder een afspraak met een grote/landelijke account (zoals horecaketens).</p>	
<p><b>Doel</b></p> <p>Aannemen en afhandelen van inkomende orders en beantwoorden van vragen en oplossen van problemen en klachten van klanten op het gebied van orders, zodanig dat de klanttevredenheid en de continuïteit van de relatie is gewaarborgd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• inschakelen van coördinator customer service bij complexe problemen/klachten</li> <li>• bewaken van voortgang van geëscaleerde problemen/klachten, informeren van de klanten over status van melding, administratief afsluiten van melding en vastleggen in systeem</li> </ul> <p>Controleren, invoeren en actueel houden van klant (w.o. NAW, BTW-nr, bijzonderheden en levertijden), prijs- en productgegevens mede met behulp van een geautomatiseerd systeem, zodanig dat deze kloppend zijn conform de gemaakte afspraken met klanten en orders correct in behandeling kunnen worden genomen. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• invoeren van prijsindexaties en aanpassingen of invoeren van prijzen bij nieuwe producten</li> <li>• invoeren van nieuwe producten in systeem, eventueel toevoegen aan klant specifiek assortiment</li> <li>• toezien op het correct opvoeren van klantgegevens in het systeem zoals NAW, klantnummer, BTW-nr, bijzonderheden en levertijden</li> </ul>
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: hoofd customer service / hoofd logistiek coördinator customer service (vaktechnisch)</p> <p>Onder: niet van toepassing</p>	<p>Aanmaken en bijhouden van klantdossiers. Het (administratief) afhandelen van e-mail, telefoontjes en andere binnenkomende informatie en zorgdragen voor de follow-up hiervan. Voeren van algemene correspondentie.</p>
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Afhandelen van inkomende orders, teneinde een tijdige en juiste levering van orders aan klanten te realiseren. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• controleren, aanvullen en invoeren van ordergegevens in geautomatiseerd systeem voor verdere orderafwikkeling</li> <li>• volgen van orderafwikkeling a.d.h.v. planningsoverzichten, expeditiegegevens e.d.</li> <li>• signaleren van (dreigende) afwijkingen aan leidinggevende</li> <li>• bijhouden van klantgegevens in het klantenbestand</li> <li>• zorgen voor tijdige en juiste aanlevering van relevante informatie naar administratie, inkoop en expeditie.</li> </ul>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Voeren van gesprekken met klanten en informeren van klanten over oplossingen voor problemen/klachten. Toelichten van mogelijkheden over alternatieve producten. Informeren van leidinggevende over complexe problemen/klachten. Voeren van correspondentie en opstellen van rapportages.</p>
	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van beeldschermapparatuur</p> <p>Aandacht vereist bij verwerken van gegevens en juistheid van verstreken van informatie.</p>
	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Eenzijdige houding en belasting van rug- en oogspieren bij beeldschermwerk.</p>

## Medewerker Klantenservice

## Funcatiegroep 4

### Doel

Zorgdragen voor verstrekken van informatie aan klanten en verwerken van klantgegevens volgens vaste protocollen, zodanig dat zij juist worden geïnformeerd of vertrouwen hebben in de verdere afhandeling.

### Positie in de organisatie

Boven: hoofd klantenservice

Onder: niet van toepassing

### Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken

Aannemen, beoordelen en behandelen van opmerkingen, vragen, klachten en suggesties van klanten, zodanig dat een optimale dienstverlening en klantrelatie wordt gewaarborgd. Hiertoe in hoofdzaak:

- fungeren als eerste aanspreekpunt voor klanten
- aannemen van vragen van klanten, registreren van klachten en suggesties
- afhandelen van eenvoudige vragen/klachten volgens procedures of doorspelen en terugkoppelen van complexere klantvragen/-klachten aan betreffende afdelingshoofd
- bewaken afhandeling van vragen/klachten, attenderen van afdelingshoofd op stagnaties, terugkoppelen stand van zaken aan klanten
- verschaffen van algemene productinformatie aan klanten
- controleren van passen en legitimatiebewijzen.

Verzorgen van diverse administratieve werkzaamheden op basis van aangeleverde klantgegevens, zodanig dat deze tijdig en juist beschikbaar zijn. Hiertoe in hoofdzaak:

- registreren van nieuwe klanten met de daarbij behorende noodzakelijke gegevens
- invoeren van gewijzigde klantgegevens in klantenbestand
- actueel houden van klantinformatie/-gegevens
- vullen van het programma prospect met bezoekgegevens van klanten.
- aannemen, verzorgen en uitzijven van klant- en dagpassen.

Behandelen van creditfacturen van klanten, zodanig dat artikelen retour worden genomen en de klant zijn geld terug krijgt. Hiertoe in hoofdzaak:

- controleren van artikelen en creditfactuur
  - beoordelen van het recht op creditering of ruiling
  - maken van creditfacturen en uitvoeren van de betreffende kassahandelingen
  - controleren van eventuele prijsverschillen (aanbiedingen etc.)
  - verwerken van de artikelen volgens richtlijnen.
- Afhandelen van telefooncontacten, zodanig dat snel en correct verbindingen tot

stand worden gebracht en boodschappen worden doorgegeven. Hiertoe in hoofdzaak:

- aannemen van inkomende telefoongesprekken en zorgen voor de juiste doorverbinding, e.e.a. volgens geldende gebruiken
- registreren van gesprekken, noteren van boodschappen

### Sociale interactie

Overleggen over en bespreken van klantvragen, klachten, suggesties, en afhandeling hiervan met de afdelingsverantwoordelijke en leidinggevende. Geven van uitleg en verschaffen van informatie aan klanten over producten, prijzen, verkoopvoorwaarden, etc. Hebben van aandacht voor vragen en wensen van klanten en instandhouden en bevorderen van een goede commerciële relatie.

### Specifieke handeingsvereisten

Bedienen van beeldschermapparatuur en kassa.

Aandacht vereist bij controleren en verwerken van gegevens.

### Bezwarende omstandigheden

Fenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij werken beeldschermwerk.

Enerverend werk komt voor als gevolg van opeenhoping van telefoongesprekken en tegelijkertijd verrichten van administratieve werkzaamheden/te woord staan van klanten.

Hinder van (dreigende) agressie en geweld in de winkel.

<b>Medewerker Telefonische Verkoop</b>		Functiegroep 3
<b>Doel</b>		
Behandelen van telefonische contacten met bestaande klanten en verstrekken van informatie over assortiment en prijzen, zodanig dat verkooporders worden verwerkt, dan wel dat gesprekspartner juist wordt geïnformeerd.		
<b>Positie in de organisatie</b>		
Boven: hoofd verkoopbinnendienst		
Onder: niet van toepassing		
<b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b>		
<p>Telefonisch benaderen van bestaande klanten aan de hand van bescrpts en behandelen van bestellingen, zodanig dat verkooporders worden verwerkt. Hiertoe onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• benaderen van afnemers volgens script en schema en informeren over acties, nieuwe producten of mogelijk interessante aanbiedingen uit het assortiment</li> <li>• opnemen van bestellingen, noteren van orders, resp. invoeren van gegevens (klantgegevens, volume, prijzen, leveringstijdstippen e.d.) in order-entry-systeem</li> <li>• aanmaken van factuuropdrachten</li> <li>• signaleren van bijzonderheden aan de hand van systeem en aanvullende informatie</li> <li>• informeren van hoofd, resp. medewerkers over mogelijk van belang zijnde informatie uit gesprekken met klanten.</li> </ul> <p>Behandelen van inkomende klantcontacten over assortiment, prijzen, levertijden, etc., zodanig dat de vraag van de klant wordt beantwoord. Hiertoe onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aannemen van telefoon</li> <li>• inspelen op vragen (met behulp van doorvragen, achterhalen van informatie in systeem of script) om de gesprekspartner van het juiste antwoord te voorzien</li> <li>• opvragen en geven van concrete informatie met algemene kennis van producten</li> <li>• ordenen, samenvatten en verwerken van gegevens (gesprekgegevens, vervolg-/terugbelafspraak, e.d.) in beschikbaar systeem.</li> </ul> <p>Verzorgen van overige werkzaamheden, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• op juiste wijze gebruikmaken van respectievelijk doorspelen van defecten / tekortkomingen in de beschikbare middelen en informatie</li> <li>• opruimen en schoonhouden van de werkplek</li> </ul>		
<b>Sociale interactie</b>		
Opvragen en geven van concrete informatie, dan wel inspelen op vragen/wensen van klanten. Stimuleren van klanten over afnemen van aanbiedingen, aanvullingen op de gebruikelijke afnamen en daarbij instandhouden/bevorderen van een goede relatie. Uitwisselen van informatie met leidinggevende en collega's.		
<b>Specifieke handelingsvereisten</b>		
Bedienen van telefoonwerkplek / beeldschermapparatuur.		
Aandacht en concentratie bij afhandelen van gesprekken en verwerken van gegevens.		
<b>Bezuwarende omstandigheden</b>		
Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspleeren bij beeldschermwerk.		

Verkoopmedewerker		Functiegroep 2
<p><b>Doel</b></p> <p>Adviseren van klanten, zodanig dat een bijdrage wordt geleverd aan het gewenste serviceniveau en aan de prestatie en verkoopresultaten van de onderneming.</p>		
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: hoofd afdeling Onder: niet van toepassing</p>		
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Verzorgen van meerdere artikelgroepen, zodanig dat er een goed gevulde en ordelijke winkel is en producten op de juiste wijze worden gepresenteerd. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• signaleren en melden van hiaten in het assortiment</li> <li>• zorgen voor goederenverzorging, behandeling en presentatie</li> <li>• toezien op de handhaving van de kwaliteit van de gepresenteerde producten.</li> </ul> <p>Assisteren bij specialistische afdelingen (bijvoorbeeld de wijnafdeling), teneinde een bijdrage te leveren aan de verkoop van producten waarvoor specialistische kennis en vaardigheid vereist is. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ondersteunen van de afdelingsverantwoordelijke in de uitvoering van de werkzaamheden</li> <li>• vergaren en bijhouden van benodigde kennis en vaardigheid</li> <li>• doorverwijzen bij complexe vragen</li> <li>• adviseren bij productkeuzes van klanten.</li> </ul> <p>Bevorderen van presentatie en verkoop van artikelen, volgens geldende standaard, zodanig dat bijgedragen wordt aan de ondernemingsomzet. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verzorgen van displays en verwerken van reclame en promotiemateriaal</li> <li>• (om)prizen van goederen</li> <li>• verkopen van en adviseren over artikelen aan klanten</li> <li>• uitwisselen van relevante klantinformatie met regionaal verkoopleider</li> </ul> <p>Toezien op en te woord staan van klanten in de winkel, zodanig dat bijgedragen wordt aan serviceverlening en veiligheid.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zorgen voor een juiste begroting en afscheid van klanten</li> <li>• informeren over goederen, service of garantie</li> <li>• melden van (poging tot) diefstal bij leidinggevende</li> </ul>		<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Verstrekken van informatie aan klanten over assortiment, prijzen, facturen e.d.. Bespreken van klachten met de klant en betreffende medewerkers of leidinggevende. Samenwerken en bespreken van de werkzaamheden met collega's. Aandacht voor een juiste serviceverlening</p> <p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van een kassa. Omgaan met kassamaterieel en –hulpmiddelen.</p> <p>Nauwkeurig bijhouden van de verschillende artikelgroepen. Zorgvuldig en nauwkeurig zijn bij het afrekenen</p> <p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Uit oefenen van kracht bij het tillen/verplaatsen van goederen van uiteenlopend gewicht.</p> <p>Eenzijdige houding en belasting van bepaalde spiergroepen bij kassawerkzaamheden.</p> <p>Hinder van (dreigende) agressie en geweld in de winkel.</p>

# Medewerker Kassa

## Funcatiegroep 2

<p><b>Doel</b></p> <p>Afrekenen (contant en pin) van door de klant gewenste artikelen tegen de juiste prijzen en volgens de daartoe geldende instructies en serviceverlening, zodanig dat wordt bijgedragen aan het gewenste niveau van dienstverlening.</p>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Overleggen/afstemmen met leidinggevende en collega's inzake de dagelijkse werktuivoering. Melden van afwijkende situaties/bijzonderheden. Op correcte en vriendelijke wijze te woord staan van klanten.</p>
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: hoofd kassa</p> <p>Onder: niet van toepassing</p>	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van kassa. Omgaan met kassamaterieel en -hulpmiddelen.</p> <p>Aandacht voor een juiste serviceverlening. Zorgvuldig en nauwkeurig zijn bij het afrekenen.</p>
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Scannen en afrekenen van goederen en het verwerken van de geld en goederenstroom, zodanig dat gekochte goederen op correcte wijze worden afgerekend en de doorstroom van klanten aan de kassa wordt bespoedigd e.e.a., volgens kassa instructies. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bedrijfsklaar maken van de kassa, aanvullen van kassarollen e.d.</li> <li>• kennisnemen van prijzen en prijswijzigingen</li> <li>• scannen en afrekenen van artikelen, verwerken van retour- en emballagebonnen en afkomen van de kassa</li> <li>• bestellen/aanvullen van wisselgeld en hulpmiddelen</li> <li>• in overleg met leidinggevende sluiten en overdragen van de kassa</li> <li>• tellen van kasgeld en bespreken van kasverschillen.</li> </ul> <p>Toezien op en te woord staan van klanten, zodanig dat voldaan wordt aan de gewenste serviceverlening en veiligheid in acht wordt genomen. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zorgen voor een juiste begroting en afscheid van klanten</li> <li>• informeren over goederen, service of garantie</li> <li>• melden van (poging tot) diefstal bij leidinggevende</li> </ul> <p>Verrichten van diverse uitvoerende werkzaamheden in de winkel die eveneens bijdragen aan het gewenste niveau van dienstverlening. Hiertoe onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vullen van schappen/displays in kassagebied volgens opgegeven instructies</li> <li>• bestellen van bepaalde artikelen behorende tot het kassawerkgebied</li> <li>• schoonmaken en houden van de directe werkomgeving.</li> </ul>	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Uit oefenen van kracht bij tillen/verplaatsen van goederen van uiteenlopend gewicht</p> <p>Eenzijdige houding en belasting van bepaalde spiergroepen bij kassawerkzaamheden.</p> <p>Hinder van tocht bij de kassa. Hinder van (dreigende) agressie en geweld in de winkel. Kans op gering letsel bij uitvoering van transportwerkzaamheden.</p>

<b>Verkoopmedewerker</b>		Funcatiegroep 2
<b>Doel</b>	Adviseren van klanten, zodanig dat een bijdrage wordt geleverd aan het gewenste serviceniveau en aan de prestatie en verkoopresultaten van de onderneming.	
<b>Positie in de organisatie</b>		
Boven: hoofd afdeling		
Onder: niet van toepassing		
<b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b>	<p>Verzorgen van meerdere artikelgroepen, zodanig dat er een goed gevulde en ordelijke winkel is en producten op de juiste wijze worden gepresenteerd. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• signaleren en melden van hiaten in het assortiment</li> <li>• zorgen voor goederenverzorging, behandeling en presentatie</li> <li>• toezien op de handhaving van de kwaliteit van de gepresenteerde producten.</li> </ul> <p>Assisteren bij specialistische afdelingen (bijvoorbeeld de wijnafdeling), teneinde een bijdrage te leveren aan de verkoop van producten waarvoor specialistische kennis en vaardigheid vereist is. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ondersteunen van de afdelingsverantwoordelijke in de uitvoering van de werkzaamheden</li> <li>• vergaren en bijhouden van benodigde kennis en vaardigheid</li> <li>• doorverwijzen bij complexe vragen</li> <li>• adviseren bij productkeuzes van klanten.</li> </ul> <p>Bevorderen van presentatie en verkoop van artikelen, volgens geldende standaard, zodanig dat bijgedragen wordt aan de ondernemingsomzet. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verzorgen van displays en verwerken van reclame en promotiemateriaal</li> <li>• (om)prizen van goederen</li> <li>• verkoppen van en adviseren over artikelen aan klanten</li> <li>• uitwisselen van relevante klantinformatie met regionaal verkoopleider</li> </ul> <p>Toezien op en te woord staan van klanten in de winkel, zodanig dat bijgedragen wordt aan servicevermijning en veiligheid.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zorgen voor een juiste begroeting en afscheid van klanten</li> <li>• informeren over goederen, service of garantie</li> <li>• melden van (poging tot) diefstal bij leidinggevende</li> </ul>	
		Bedienen (afwisselend) van de kassa, zodanig dat gekochte goederen op correcte wijze worden afgekeurd. Hiertoe in hoofdzaak: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kennisnemen van prijzen en prijswijzigingen</li> <li>• opvolgen van de kassa-instructies</li> <li>• bedrijfsklaar maken van de kassa, aanvullen van kassarollen e.d.</li> <li>• afrekenen van artikelen, verwerken van retouren en emballage</li> <li>• afformen van de kassa, tellen van kassageld en bespreken van kasverschillen, rekening houdend met de kassa-instructie.</li> </ul> <p>Verrichten van diverse werkzaamheden, zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>• schoon en opgeruimd houden van de verkoopomgeving</li> </ul> </p>
		<b>Sociale interactie</b>
		Verstrekken van informatie aan klanten over assortiment, prijzen, facturen e.d.. Bespreken van klachten met de klant en betreffende medewerkers of leidinggevende. Samenwerken en bespreken van de werkzaamheden met collega's. Aandacht voor een juiste serviceverlening
		<b>Specifieke handelingsvereisten</b>
		Bedienen van een kassa. Omgaan met kassamaterieel en –hulpmiddelen. Nauwkeurig bijhouden van de verschillende artikelgroepen. Zorgvuldig en nauwkeurig zijn bij het afrekenen
		<b>Bezwarende omstandigheden</b>
		Uit oefenen van kracht bij het tillen/verplaatsen van goederen van uiteenlopend gewicht. Eenzijdige houding en belasting van bepaalde spiergroepen bij kassawerkzaamheden. Hinder van (dreigende) agressie en geweld in de winkel.

# NOK voor Logistiek

In een NOK van een functiereeks worden alleen de onderscheidende kenmerken beschreven, zodat de niveaoverschillen in deze reeks herkenbaar worden. Bij het bepalen van het niveau dient de essentie van de NOK-typering daadwerkelijk/structureel door de functionaris te worden uitgeoefend voor onderbouw van de indeling in bij behorende functiegroep

Doel: verrichten van logistieke werkzaamheden, teneinde bij te dragen aan de logistieke dienstverlening

NIVEAU KENMERK	Logistiek medewerker A (vakkenvuller)	Logistiek medewerker B (distributiemedewerker)	Logistiek medewerker C (altrouwd distributiemedewerker, controleur)	Logistiek medewerker D (meewerkend voorman)
<b>Aard van de werkzaamheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verrichten van algemene, eenvoudige magazijnwerkzaamheden, zoals vul- en spiegelwerkzaamheden.</li> <li>Assisteren bij de aanlevering van goederen/artikelen, zoals ontvangst, intern transport, etiketteren, (om-)puzen, etc. e.e.a. m.b.v. eenvoudige transportmiddelen</li> <li>Verzamelen en reinigen van containers.</li> <li>Stapelen van pallets, dozen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verrichten van magazijn en interne expedite-werkzaamheden.</li> <li>Verschillende op elkaar volgende werkzaamheden</li> <li>Lussen, controleren, opslaan en transporteren van goederen, e.e.a. m.b.v. hef(t)truck</li> <li>Verzamelen, verpakken en verzenden klaar zetten van artikelen/bestellingen.</li> <li>Registreren van eenvoudige gegevens.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beheersen van logistieke taken van fysieke en administratieve aard.</li> <li>Verschillende samenhangende werkzaamheden.</li> <li>Efficiënt gebruiken magazijnruimtes.</li> <li>Verwerken goederenverplaatsingen.</li> <li>Controleren van inkomende /uitgaande fysieke en/of administratieve voorraden.</li> <li>Uitzoeken van voorraadverschillen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beheersen van enkelvoudig logistiek proces van fysieke en administratieve aard met regelende en planmatige taken.</li> <li>Verkeerde deeltaken waarbij onderlinge afstemming is vereist.</li> <li>Indelen/aanpassen en reserveren van magazijnruimtes.</li> <li>Inspelen op planningsmutaties.</li> <li>Plaatsen van bestelopdrachten.</li> <li>Bewaken van een tijdige levering.</li> <li>Uitvoeren van periodieke inventarisatie van voorraden.</li> </ul>
<b>Zelfstandigheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken volgens gedetailleerde voorschriften, eenduidige instructies, directe aanwijzingen en gekende prioriteiten.</li> <li>Leiding is aanwezig.</li> <li>Fouten worden snel ontdekt (systeem, leidinggevende, collega's of zelfcontrole)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken volgens voorschriften en globale aanwijzingen, maakt keuzes die voor de hand liggen.</li> <li>Leiding is aanwezig voor vragen.</li> <li>Fouten worden hoorzakenlijk door zelfcontrole ontdekt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken volgens voorschriften en planningsopdrachten, kan daar in geringe mate van afwijken. Maakt keuzes die voor de hand liggen.</li> <li>Leiding is bereikbaar.</li> <li>Fouten veelal door administratieve controles of toezicht ontdekt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt prioriteiten binnen de planning en hierop inspelen. Gebonden aan procedures en richtlijnen.</li> <li>Leiding is beperkt bereikbaar.</li> <li>Fouten veelal door administratieve controles of toezicht ontdekt</li> </ul>
<b>Onderhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitvoeren van eenvoudig onderhoud, zoals ordelijk en schoonhouden van werkruimte en hierbij behorende attributen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitvoeren van onderhoud aan transportmiddelen en verhelpen van eenvoudige/bekende storingen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitvoeren van preventief onderhoud aan transportmiddelen.</li> <li>Signaleren van (dreigende) storingen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toezien op een juist gebruik van transportmiddelen.</li> <li>Beoordelen en (doen) oplossen van storingen.</li> </ul>
<b>Inzetbaarheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inzetbaar op DKW/Non Food afdeling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inzetbaar op versafdeling of DKW-/Non Food afdeling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inzetbaar op alle afdelingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inzetbaar op alle afdelingen</li> </ul>
<b>Sociale interactie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft contacten met directe collega's.</li> <li>Melden van bijzonderheden.</li> <li>Beantwoorden van eenduidige klantvragen.</li> <li>Heeft contacten met chauffeurs, gericht op werkafstemming</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Overleggen met collega's.</li> <li>Afstemmen over bijzonderheden.</li> <li>Inwerken nieuwe collega's</li> <li>Beantwoorden van eenvoudige klantvragen.</li> <li>Heeft contacten met chauffeurs, gericht op afleveren en plaatsen van goederen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Samenwerken met collega's, andere afdelingen en leiding.</li> <li>Aanspreken van collega's op kwaliteit, veiligheid, etc.</li> <li>Toelichten van bijzonderheden.</li> <li>Is te aanspreken voor collega's</li> <li>Beantwoorden van klantvragen, waar onder eenvoudige klachten.</li> <li>Heeft contacten met externen, gericht op werkafstemming.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitwisselen van informatie met externe dienstverleners en afnemers.</li> <li>Correctief optreden naar collega's inzake kwaliteit, veiligheid, etc.</li> <li>Vaktechnisch aansluiten medewerkers</li> <li>Beantwoorden van klachten en complexe klantvragen.</li> <li>Heeft contacten met externen, gericht op planning, klachten, etc.</li> </ul>



Voorraadbeheerder	Functiegroep 7
<p><b>Doel</b></p> <p>Bevorderen van een optimaal voorraadbeheer en zorgen voor het administratief afhandelen en begeleiden van goederenstromen binnen het magazijn, zodanig dat distributieplanningen en goederenstromen geoptimaliseerd worden en voldaan wordt aan de eisen t.a.v. bedrijfsvoering en klantgerichtheid.</p>	<p>raadadministratie, zodanig dat juiste, actuele en volledige informatie ter beschikking is voor alle betrokken afdelingen.</p> <p>Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• volgen, controleren, registreren en muteren van alle interne bewegingen, hergroeperingen, nieuwe toewijzingen, retouren e.d., controleren van productgegevens op juistheid en volledigheid</li> <li>• controleren van administratieve gegevens over de fysieke stroom van goederen, uitvoeren van correcties bij afwijkingen en nemen van maatregelen -indien mogelijk- om deze situaties te voorkomen</li> <li>• vervaardigen van diverse periodieke en ad-hoc overzichten</li> <li>• verzorgen van bijbehorende administratie(s) en archieven.</li> </ul>
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: Hoofd DC</p> <p>Onder: circa 2 (fte) medewerkers voorraadbeheer (vaktechnisch)</p>	<p>Geven van vaktechnische aanwijzingen aan collega's op de afdeling, coördineren van de gang van zaken, plannen en verdelen van werkzaamheden, stellen van prioriteiten, anticiperen op en ingrijpen bij onvolkomenheden/moeilijkheden, eventueel i.o.m. de afdelingsleider.</p>
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Bevorderen van een optimaal voorraadbeheer van Food en Non Food-artikelen in (winkel-) magazijnen en/of distributiecentra, zodanig dat aan de eisen van efficiënte bedrijfsvoering en klantgerichtheid kan worden voldaan. E. e.a. volgens de normen, afspraken, procedures en in overleg/afstemming met desbetreffende collega's.</p> <p>Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vergelijken van administratieve gegevens met fysieke feiten en nagaan of deze met elkaar in overeenstemming zijn, onderzoeken van afwijkingen en oorzaken en aangeven welke (afwijkende) procedures dienen te worden gevolgd, oplossen van manco's, zowel administratief als fysiek</li> <li>• laten verwijderen van incourante artikelen</li> <li>• aansturen van inventarisatie in het magazijn/DC.</li> </ul> <p>Verzorgen van "tracking &amp; tracing" bij diverse afwijkingen/problemen en zoeken naar oplossingen zowel administratief als fysiek, zodanig dat de relaties met de klanten niet wordt aangetast, het interne proces weer onder controle komt en de kosten tot een minimum beperkt blijven. Hiertoe definiëren van het probleem, afwegen van mogelijke acties en de beste doen uitvoeren. Overleggen in omvangrijke c.q. gevoelige kwesties met de afdelingsleider.</p> <p>Bewaken van dienstverlening door verschillende logistieke dienstverleners (indien van toepassing), zodanig dat de dienstverlening tegen optimale condities wordt geleverd. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bewaken van kwaliteit/prijsverhouding van dienstverlening door verschillende logistieke dienstverleners m.b.t. transport, voorraad, opslag, handling, doen van voorstellen voor actie en maatregelen in geval van het onvoldoende beantwoorden aan gestelde eisen</li> <li>• doen van voorstellen over in- en outsourcing van logistieke dienstverlening.</li> </ul> <p>Verwerken van relevante gegevens en mutaties hierop over inslag, opslag en uitslag van food en non-food artikelen in magazijnen en/of dc in een geautomatiseerde voor-</p>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Samenwerken, afstemmen en overleggen met collega's over de werkverdeling, mogelijke verbeteringen, status van voorraden en goederenbewegingen e.d.;</p> <p>Verschaffen van informatie over de status van voorraden en goederenbewegingen.</p> <p>Bespreken met klanten over klachten, service, handling, adviezen. Formulieren en toelichten van voorstellen voor wijzigingen, aanpassingen van het proces en procedures. Opstellen van correspondentie, rapporten en overzichten.</p>
<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van beeldschermapparatuur</p> <p>Aandacht vereist bij controlewerkzaamheden en het verwerken van cijfermatige informatie</p>	<p><b>Bezuwende omstandigheden</b></p> <p>Eenzijdige houding en belasting van oog-, en rugspieren bij beeldschermwerk</p> <p>Enerverende werkzaamheden bij afwegen van tegengestelde belangen</p> <p>Kans op letsel tijdens werkzaamheden in het magazijn</p>

<b>Supervisor Warehouse</b>		<b>Functiegroep 6</b>
<b>Doel</b>	<p>tussen administratieve en werkelijke voorraad en doorgeven aan de afdeling inkoop. Zorgetragen voor en toezien op orderpicking en expeditie van goederen, zodanig dat de klantorders op een kwalitatief verantwoordelijke wijze tijdig bij afnemers kunnen worden afgeleverd.</p>	
<b>Positie in de organisatie</b>	<p>Zorg dragen voor en toezien op een juist en veilig gebruik van en uitvoering van onderhoud aan transportmiddelen. Controleren van de werking van koelinstallaties. Bespreken van storingen / gebreken aan materieel/installaties met de leidinggevende c.q. technische dienst.</p>	
<b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b>	<p>Uitvoeren van diverse overige tot de functie behorende werkzaamheden, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• signaleren van dreigende tekorten door visuele waarneming van het voorraadverloop</li> <li>• op peil houden van afdelingsbenodigdheden</li> <li>• laten aanpassen van wijzigingen van goederen in het locatiebestand</li> <li>• deelnemen aan interne overleggen/projectgroepen; inbrengen warehouse gezichtspunten</li> <li>• toezien op handhaving en toepassing van HACCP-richtlijnen.</li> </ul> <p>Verzorgen van personele aangelegenheden van de medewerkers van het warehouse, zodanig dat het gekwalificeerd personeelsbestand in stand wordt gehouden. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stimuleren van de medewerkers en bevorderen van een goede werksfeer en samenwerking</li> <li>• voorzien in personeel, zoals selecteren en aanstellen van medewerkers</li> <li>• voeren in functionerings- en beoordelingsgesprekken</li> <li>• verlenen van toestemming tot het opnemen van verlof en snipperdagen</li> <li>• voorstellen van opleiden en begeleiden van het personeel</li> <li>• naleven van PGO-regels, zoals arbeidsvoorwaarden en ziekteverzuim.</li> </ul>	
<b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b>	<p>Leidinggeven aan uitvoering van warehousewerkzaamheden, zodanig dat doelmatige werkvloering wordt gerealiseerd en kwaliteitsnormen worden gehandhaafd. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organiseren van de werkzaamheden binnen vooraf mede bepaalde grenzen voor budget, kwantiteit en kwaliteit</li> <li>• indelen van medewerkers en geven van aanwijzingen voor de werkvloering</li> <li>• instrueren en informeren van de medewerkers over uit te voeren werkzaamheden</li> <li>• toezien op kwantitatieve en kwalitatieve voortgang en aangeven van gewenste correcties</li> <li>• stellen van prioriteiten en oplossen van problemen die niet door medewerkers kunnen of mogen worden opgelost</li> <li>• bespreken van structurele problemen van organisatorische-/personele vraagstukken en trends met hoofdlogistiek tijdens ad hoc of periodiek overleg.</li> </ul> <p>Indelen van de werkzaamheden en regelen van activiteiten, zodanig dat de werkzaamheden efficiënt kunnen worden uitgevoerd. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• overleggen over aanvoer- en orderplanning met o.a. in- en verkoop ter vaststelling van prioriteiten</li> <li>• coördineren van de werkzaamheden tussen verschillende afdelingen</li> <li>• beoordelen van de lopende gang van zaken, daartoe regelmatig afstemmen van activiteiten met andere afdelingen en zonodig bijsturen van de werkzaamheden binnen eigen werkgebied</li> </ul> <p>Zorgetragen voor en toezien op de ontvangst, controle en opslag van goederen, zodanig dat de kwaliteit daarvan kan worden gewaarborgd, de aantallen overeenkomen met de inkooporders en de houdbaarheid wordt veiliggesteld. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (laten) inspecteren van aangevoerd materiaal op overeenkomst met vermelde kwaliteits- aanduiding en melden van onregeligheden aan de bedrijfsleider i.c. inkoop (laten) uitvoeren van tussentijdse inspecties op opgeslagen materiaal in de koelcellen en bespreken van bevindingen en te nemen maatregelen met afdeling inkoop</li> <li>• zorgdragen voor regelmatig inventariseren van voorraden, uitzoeken van verschillen</li> </ul>	
<b>Specifieke handelingsvereisten</b>	<p>Bedienen van beeldschermapparatuur</p>	
<b>Bezwarende omstandigheden</b>	<p>Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.</p>	
<b>Sociale interactie</b>	<p>Leiden, instrueren en aansturen van het warehouse, bespreken van informatie inzake de werkzaamheden. Registreren van gegevens en bijzonderheden in het computersysteem. Overleggen over de voorraadvoorzorg, dreigende tekorten e.d. met de afdeling Planning, Inkoop en customer services. Overleggen met leveranciers over de levering en acceptatie van goederen. Overleggen met transporteurs over transportfacturen.</p>	

<b>Routeplanner / Planner Expeditie</b>		Functiegroep 5
<b>Doel</b>	Zorgdragen voor en mede uitvoering geven aan –complexe- routeplanningen en beladingsprogramma's, zodanig dat de vervoerscapaciteit efficiënt wordt aangewend en orders op tijd bij afnemers zijn.	ander past binnen de reguliere verzendschema's en een veilige inzet kan worden gewaarborgd. Zorgen voor een effectief beheer en administratie van emballagegoederen, zodanig dat de traceerbaarheid wordt gewaarborgd en emballageverlies zo laag mogelijk blijft. Verzorgen van de administratieve afhandeling van vrachten zoals, controleren van aanvoergegevens met inkoop opdrachten, registreren van deelleveringen, aantallen colli, eigen- of chartervervoer, rijtijden en verlof van chauffeurs, etc.
<b>Positie in de organisatie</b>	Boven: Hoofd DC Onder: Medewerker Routeplanning (vaktechnisch)	
<b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b>	Vaktechnisch aansturen van medewerker routeplanning, zodanig dat afdelingsdoelstellingen m.b.t. transport worden behaald. Hiertoe in hoofdzaak: <ul style="list-style-type: none"> <li>• instrueren en motiveren van aankomen route planner</li> <li>• ingrijpen bij en oplossen van problemen</li> <li>• verzorgen van personele aangelegenheden.</li> </ul> <p>Opstellen van complexe routeplanningen voor het dagelijks vervoer van goederen, zodanig dat de vervoerscapaciteit efficiënt wordt aangewend en de orders tijdig kunnen worden afgeleverd. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vaststellen van rijroutes, rekening houdend met rijtijdenbesluit en wensen van opleg leeg fust, karren e.d.</li> <li>• indelen van orders en opstellen van beladingsplannen i.o.m. afdeling verkoop en planner</li> <li>• inhuren (zonodig) van extra vervoerscapaciteit bij (vaste) externe expediteurs</li> <li>• indelen van chauffeurs, rekening houdend met rijtijdenbesluit en wensen van chauffeurs</li> <li>• bespreken van vervoersplannen met leidinggevende</li> <li>• instrueren van expeditiemedewerkers en chauffeurs over beladingsplannen, toelichten van bijzonderheden met betrekking tot afleveringen, retourlust e.d.</li> <li>• laten controleren van gereedstaande orders op compleet zijn, orderaanduidingen/merken e.d. en zonodig laten uitvoeren van correcties</li> </ul> <p>Oplossen van door chauffeurs gemelde problemen onderweg (vertragingen, technische mankementen, onduidelijkheden over lading e.d.) Nagaan of andere chauffeurs vrachten kunnen overnemen, overleggen met inkoop/verkoop t.a.v. leveringsproblemen en inschakelen van hulpdiensten.</p> <p>Zorgdragen voor het plannen van extern uit te voeren onderhoud- en reparatiewerkzaamheden, APK-keuringen e.d. aan vrachtwagencombinaties, zodanig dat een en</p>	<b>Sociale interactie</b> Geven van aanwijzingen en instructies aan chauffeurs en expeditiemedewerkers. Afstemmen van activiteiten met leidinggevende, afdeling verkoop en orderverwerking, externe expediteurs en garages.
		<b>Specifieke handelingsvereisten</b> Bedienen van beeldschermapparatuur Aandacht en accuratesse vereist bij administratieve en controlewerkzaamheden
		<b>Bezwarende omstandigheden</b> Eenzijdige houding en belasting van arm-, oog- en rugspieren bij werken met beeldschermapparatuur Enerverende werkzaamheden bij calamiteiten en spoedopdrachten.

Planner	Functiegroep 5
<p><b>Doel</b></p> <p>Plannen en controleren van uit te voeren (picking) orders, zodanig dat deze tijdig en efficiënt kunnen worden uitgevoerd, binnen een overeengekomen tijdsfad.</p>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Bespreken van de voortgang m.b.t. de planning met betrokkenen. Motiveren/verdedigen van planning en te nemen maatregelen. Bespreken van planningsaangelegenheden, problemen en oplossingsvarianten met interne en externe betrokkenen.</p>
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: hoofd DC</p> <p>Onder: niet van toepassing</p>	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van beeldschermapparatuur.</p> <p>Aandacht vereist bij verwerken en verstrekken van informatie en alert zijn op overschrijdingen</p>
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Plannen van klaar te maken (picking)orders, zodanig dat deze tijdig en volgens afspraken aan klanten/afnemers kunnen worden geleverd. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inplannen van orders in orderpick volgorde in geautomatiseerd systeem</li> <li>• genereren van order pickbonnen op basis van door orderverwerker ingevoerde klantorders/levtijden,</li> <li>• aangeven van partijnummers (fifo-principe) en verstrekken van orderpickbonnen aan de distributiemedewerkers</li> <li>• afstemmen (in-/extern) van verladingstijden en afleverijdstippen</li> <li>• opmaken van/zorgen voor aanwezigheid van vereiste vervoersdocumenten</li> </ul>	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspleieren bij beeldschermwerk.</p> <p>Enerverende situaties bij spoedeisende planningsaangelegenheden.</p>
<p>Bewaken van planningsvoortgang en zorgdragen voor planningstechnische oplossingen voor problemen en andere stagnerende invloeden, zodanig dat aan leverijverplichtingen kan worden voldaan, of overschrijdingen zoveel mogelijk beperkt blijven. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• volgen van de voortgang van bestelling- en orderstroom</li> <li>• signaleren van structurele fouten</li> <li>• inbrengen van informatie over de stand van zaken, de eventuele consequenties en de mogelijke oplossingsvarianten tijdens overleg met interne en externe betrokkenen</li> <li>• aanpassen van planningen, bepalen van prioriteiten, bijstellen van afspraken met derden en daarbij bewaken van de gewenste efficiëntie</li> <li>• bespreken van de consequenties van planningsalternatieven voor levertijden met leidinggevende en vestigingen.</li> </ul> <p>Verrichten van diverse overige tot de functie behorende werkzaamheden, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• registreren van verwerkte orders en controle hiervan</li> <li>• uitzoeken van oorzaken van klachten van afnemers inzake vertragingen, manco's e.d. en rapporteren van bevindingen.</li> </ul>	

Keurmeester	Functiegroep 5
<p><b>Doel</b></p> <p>Controleren van (vers)producten aan de hand van geldende wetten en normen, zodanig dat de kwaliteit van de producten voor de consument wordt bewaakt.</p>	
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: Hoofd kwaliteitszorg</p> <p>Onder: niet van toepassing</p>	
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Keuren van aangevoerde producten (voornamelijk Food) op de voor producten geldende kwaliteitsaspecten, zodanig dat gezorgd wordt dat ingekochte producten voldoen aan de wettelijke en bedrijfsspecifieke kwaliteitsstandaarden en kwaliteitsafspraken met afnemers. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (visueel) beoordelen van versproducten aan de hand van opgestelde kwaliteits-eisen en toekennen van kwaliteitsklassen</li> <li>• controleren/keuren van producten bij aanvoer, volgens voorgeschreven steekproef en aanvullend eigen inzicht</li> <li>• zorgdragen voor het retourmeren van beschadigde producten naar de leverancier</li> <li>• controleren op overeenstemming kwaliteit met aangegeven klasse en de conditie waarvoor producten zijn vervoerd.</li> </ul>	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Gebruik maken van meetinstrumenten.</p> <p>Aandacht vereist bij uitvoering en registratie van keuringswerkzaamheden.</p>
<p>Beoordelen van het totale kwaliteitsbeeld, classificeren van partijen in termen van goed- of afkeur, dan wel gedeeltelijk bruikbaar en bespreken van de daarop volgende actie met coördinator HACCP en afdeling inkoop. Nemen en etiketteren van monststers voor eventueel residuonderzoek</p> <p>Dagelijks uitvoeren van kwaliteitscontroles op eigen voorraad in koelcellen, verwerkingsafdelingen en voor verlading gereedstaande orders, teneinde te waarborgen dat uitsluitend producten worden verwerkt/verpakt en uitgeleverd, die voldoen aan de gestelde wettelijke kwaliteits-eisen. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beoordelen van door medewerkers gemelde kwaliteitsproblemen en vaststellen of producten nog aan de kwaliteits-eisen voldoen</li> <li>• bespreken van bevindingen met afdeling inkoop, verkoop en/of kwaliteitszorg</li> <li>• aanspreken van leidinggevenden en medewerkers op het onoordeelkundig behandelen van c.q. omgaan met versproducten.</li> </ul> <p>Beoordelen van door afnemers geweigerde/retourgezonde producten, zodanig dat duidelijk wordt of hergebruik mogelijk is dan wel definitieve afkeur plaats moet vinden, e.e.a. in overleg met coördinator HACCP, afdeling inkoop en/of verkoop.</p>	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Inspannende houdingen als bukken en reiken bij het over stapelen van producten.</p> <p>Hinder van temperatuurwisselingen bij het wisselend verblijven in diverse bedrijfs- en koelruimten.</p> <p>Kans op leisel t.g.v. intern transport.</p>

## Meewerkend Voorman

## Functiegroep 4

<p><b>Doel</b></p> <p>Aansturen en mede-uitvoeren van de werkzaamheden in zijn ploeg met betrekking tot het verzamelen en gereedmaken van orders/bestellingen, zodanig dat een optimale voortgang van werkzaamheden wordt verkregen en de order/bestellingen tijdig en in de juiste samenstelling voor verzending beschikbaar zijn.</p>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Instrueren en begeleiden (vaktechnisch) van distributiemedewerkers, geven van aanwijzingen. Overleggen met directe leidinggevende en collega's over planningen, voortgang, bijzonderheden e.d. Bespreken van organisatorische-, technische- en personele aangelegenheden met leidinggevende.</p>
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: Supervisor warehouse</p> <p>Onder: circa 15 (fte) distributie-/logistiek medewerkers (vaktechnisch)</p>	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van en manoeuvreren met heftruck en elektra handtruck. Hanteren/verplaatsen van colli.</p> <p>Aandacht bij controleren van voortgang van orderverzamelproces en bij het zelf verzamelen van orders.</p>
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Coördineren van de dagelijkse werkzaamheden in de ploeg en vaktechnisch begeleiden van de medewerkers over het verzamelen en gereedmaken van orders (DKW of vers/AGF), zodanig dat een optimale voortgang van het orderverzamelproces wordt verkregen en de gestelde kwalitatieve en kwantitatieve normen worden gerealiseerd. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• regelen van de personele bezetting binnen de ploeg op basis van ontvangen (dag)planningen en in overleg met magazijnchef</li> <li>• signaleren van (dreigende) onder- of overcapaciteit en overleggen met collega's en leidinggevende over onderling uitwisselen van personeel resp. inlenen van externen</li> <li>• regelen van interne werkverdeling binnen de ploeg; geven van aanwijzingen over de volgorde en wijze van werkuitoering; aangeven van tempo en tijdsnormen</li> <li>• toezien op een juiste kwalitatieve en kwantitatieve voortgang van werkzaamheden, nemen van maatregelen bij (dreigende) verstoringen</li> <li>• begeleiden en inwerken van nieuwe medewerkers en uitzendkrachten</li> <li>• verzorgen van personele aangelegenheden.</li> </ul> <p>Uitvoeren van alle werkzaamheden zoals omschreven in de functie Allround Distributiemedewerker, gedurende een groot deel van de werktijd.</p> <p>Mede toezien op en bevorderen van de naleving van de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften.</p> <p>Zorgdragen voor het schoon/opgeruimd houden van de werkplek.</p>	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Uit oefenen van kracht bij het hanteren/verplaatsen van colli, dozen en pallets</p> <p>Inspannende houdingen bij het uit stellingen nemen en in rolcontainers/op pallets plaatsen van goederen en bij het werken met palletwagens</p> <p>Beperkt hinder van temperatuurverschillen/tocht bij werken in magazijn en expeditieruimten</p> <p>Hinder van lage temperaturen bij werken in gekoelde ruimten</p> <p>Kans op letsel door vertillen en beknellen door vallende goederen uit stelling</p>

# Chauffeur Vrachtwagen

## Funcatiegroep 4

### Doel

Vervoeren en afleveren van goederen (Food en Non Food), zodanig dat deze binnen de gestelde tijd en met behoud van kwaliteit bij de afnemers worden afgeleverd.

### Positie in de organisatie

Boven: hoofd expeditie

Onder: niet van toepassing

### Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken

Afleveren van goederen (Food en Non Food) aan veelal vaste afnemers in het binnenland (nn. regio, inclusief stedelijke gebieden) met behulp van een vrachtwagen, zodanig dat de juiste goederen bij de juiste afnemer op de gewenste levertijd aanwezig zijn. Hiertoe in hoofdzaak:

- bepalen van de wijze en mede laden van de wagen voor vertrek, daarbij controleren van de lading met bijbehorende documenten en zorg dragen voor een adequate borging van de lading, juiste temperatuurinstelling van koelunits e.d.
- inspecteren van het materieel en werking van koelunits voor vertrek/onderweg
- rijden (hoofdzakelijk) vastgestelde routes, daarbij beoordelen van verkeerssituaties, restricties, manoeuvreermogelijkheden e.d. en op basis daarvan beoordelen in welke situaties een andere route gevolgd dient te worden
- lossen van de lading bij afnemers en mee terug nemen van emballage
- laten tekenen voor ontvangst op afleveringsbonnen/vrachtbrieven.

Zorgen voor tijdig periodiek onderhoud van de vrachtwagen, zodanig dat een optimale bedrijfszekerheid wordt gewaarborgd. Hiertoe in hoofdzaak:

- controleren van de werking van de motor en de technische staat van de wagen.
- maken van afspraken met garage via leidinggevende
- uitvoeren van dagelijks onderhoud en brandstofname
- opsporen en verhelpen van kleine mankementen aan de vrachtwagen
- opnemen van contact met leidinggevende over hoe te handelen in geval van problemen onderweg.

Registreren van brandstofverbruik, kilometerstanden en kosten. Invullen en verwisselen van tachograafschrift, conform voorschrift.

Schoonhouden van vrachtwagen en naleven van wettelijke regels en voorschriften.

### Sociale interactie

Geven van aanwijzingen aan expeditiepersoneel inzake wijze/volgorde van beladen, verstrekken/innemen van informatie resp. afstemmen en samenwerken met afnemers en monteurs inzake onder andere (afwijkingen in) vrachtbrieven, goederen, storingen, reparaties.

### Specifieke handelingsvereisten

Besturen, bedienen van en manoeuvreren met vrachtwagen, hand pallettruck en heftruck. Werken met handgereedschappen (storingen/kleine reparaties).

Aandacht hebben voor het voertuig en het verkeer tijdens ritten. Aandacht bij laad en loswerkzaamheden en voor de correcte afhandeling van documenten.

### Bezwarende omstandigheden

Krachtsuitoefening bij laad en loswerkzaamheden (incidenteel) en bij onderhoud en reparatie.

Inspannende houdingen bij in en uit de wagen klimmen, laad en loswerk en bij onderhoud en reparatie. Eenzijdige houding en oogspierbelasting, soms lang achter een achter het stuur zitten.

Hinder van lawaai. Laden en lossen onder alle weersomstandigheden. Vuil en nat werk bij schoonmaken en klein onderhoud. Eneverend bij deelname aan verkeer.

Kans op letsel bij verkeersongevallen. Kans op handletsel bij laden en lossen en bij onderhoud- en reparatiewerk

# Medewerker Routeplanning

## Functiegroep 4

<p><b>Doel</b></p> <p>Opstellen van dagelijkse routeplanningen en beladingprogramma's, zodanig dat de vervoerscapaciteit efficiënt wordt aangewend en orders op tijd bij afnemers zijn.</p>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Geven van aanwijzingen en instructies aan chauffeurs en expeditiemedewerkers. Afstemmen van activiteiten met leidinggevende, route planner, afdeling verkoop en orderverwerking.</p>
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: Hoofd DC</p> <p>Onder: niet van toepassing</p>	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van beeldschermapparatuur</p> <p>Aandacht vereist bij het verstemken en verwerken van informatie</p>
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Opstellen van een eenvoudige routeplanning (concept) voor het dagelijks vervoer van goederen, zodanig dat de vervoerscapaciteit efficiënt wordt aangewend en de orders tijdig kunnen worden afgeleverd. E. e.a. in overleg met routeplanner/planner expeditie. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vaststellen van de rijroutes, rekening houdend met ordergrootte, aflevertijden, ophalen leeg fust, karren e.d.</li> <li>• indelen van orders en opstellen van beladingplannen in overleg met afdeling verkoop en planner</li> <li>• indelen van de chauffeurs, rekening houdend met rijtijdenbesluit en wensen van chauffeurs</li> <li>• bespreken van vervoersplannen met leidinggevende</li> <li>• instrueren van expeditiemedewerkers en chauffeurs, inzake beladingplannen, toelichten van bijzondereheden met betrekking tot afleveringen, retourfust e.d.</li> <li>• controleren van gereedstaande orders op compleet zijn, orderaanduidingen/merken e.d. en zonodig laten uitvoeren van correcties</li> </ul> <p>Made oplossen van door chauffeurs gemelde problemen onderweg (vertragingen, technische mankementen, onduidelijkheden over lading e.d.) Nagaan of andere chauffeurs vrachten kunnen overnemen, overleggen met route planner, inkoop/verkoop t.a.v. eventuele leveringsproblemen en te ondernemen acties.</p> <p>Zorgen voor de administratie van emballagegoederen, zodanig dat de traceerbaarheid wordt gewaarborgd en emballageverlies zo laag mogelijk blijft.</p>	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Eenzijdige houding en belasting van arm-, oog- en rugspieren bij werken met beeldschermapparatuur</p> <p>Erverende werkzaamheden bij calamiteiten en spoedopdrachten</p>



## Medewerker Routeplanning

## Funcatiegroep 3

### Doel

Vervoeren en afleveren van goederen (Food en Non Food), daarbij naleven van wettelijke regels en voorschriften zoals rijtijdwet en verkeersregels, zodanig dat de goederen binnen de gestelde tijd en met behoud van kwaliteit bij de afnemers worden afgeleverd.

### Positie in de organisatie

Boven: Supervisor warehouse

Onder: niet van toepassing

### Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken

Afleveren van kratten en dozen met bestelde artikelen/goederen (Food/Non Food) aan afnemers m.b.v. bestelwagen, zodanig dat de juiste artikelen/goederen bij de juiste afnemer op gewenste leverijdstippen aanwezig zijn. Hier toe in hoofdzaak:

- laden van de bestelwagen overeenkomstig volgorde van aflevering
- rijden van ritten aan de hand van routelijsten en/of afleveringsbonnen en evt. mondelinge opdrachten van leidinggevende
- lossen van goederen en laten tekenen voor ontvangst op afleveringsbonnen en meenemen van eventuele retourartikelen. Uitschrijven van ontvangtsbonnen
- overleggen (telefonisch) met de leidinggevende over hoe te handelen bij stagnatie of problemen bij de aflevering.

Zorgen voor tijdig periodiek onderhoud van de bestelwagen, zodanig dat een optimale bedrijfszekerheid wordt gewaarborgd. Maken van afspraken met garage via chef. Uitvoeren van dagelijks onderhoud en brandstofinname. Verhelpen van kleine mankementen aan bestelwagen.

Bijhouden van een kleine administratie, waaronder registreren van brandstofverbruik, gewerkte uren, gereden kilometers, bezocht adressen e.d.

### Sociale interactie

Geven van aanwijzingen bij laden en lossen en met monteurs over onderhoud. Overleggen met chef en afnemers bij afwijkingen in bestelde artikelen en over retourartikelen.

### Specifieke handelingsvereisten

Besturen van bestelwagen. Werken met handgereedschap bij storingen of kleine reparaties.

Aandacht hebben voor het voertuig en verkeer tijdens ritten. Aandacht bij laad en loswerkzaamheden en voor de correcte afhandeling van documenten.

### Bezwarende omstandigheden

Krachtsinspanning bij het hanteren van kratten/dozen met goederen

Ispannende houding bij laden en afleveren van goederen en bij onderhoud aan bestelwagen

Wisselend binnen en buiten werken bij laden en lossen van auto. Enerverend bij deelname aan verkeer.

Kans op letsel bij verkeersongevallen. Kans op handlelset bij laden en lossen en bij onderhoudswerk

Medewerker Goederenontvangst	Functiegroep 3
<p><b>Doel</b></p> <p>Ontvangen, controleren en opslaan van geleverde goederen, zodanig dat de producten en artikelen op een efficiënte, effectieve wijze en volgens de voorgescreven regels en normen worden opgeslagen.</p>	<p>behelp van geautomatiseerd systeem, zodanig dat verschillen m.b.v. beeldscherm-apparatuur worden gesignaleerd en rechtgetrokken.</p> <p>Schoon en opgeruimd houden van de goederenontvangstruimte. In acht nemen van de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en toezien op naleving hiervan door derden.</p>
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: Supervisor warehouse Meewerkend voorman (vaktechnisch)</p> <p>Onder: niet van toepassing</p>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Bespreken van de uit te voeren werkzaamheden met overige medewerkers en direct leidinggevenden. Rapporteren van afwijkingen. Te woord staan van chauffeurs.</p>
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Zorgen voor het lossen en opslaan van geleverde producten en artikelen, zodanig dat producten en artikelen op een efficiënte en effectieve wijze worden opgeslagen. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• geven van aanwijzingen aan chauffeurs over het lossen van de goederen</li> <li>• ontvangen van binnenkomende goederen van de leverancier</li> <li>• controleren van ontvangsten aan de hand van vrachtbrieven</li> <li>• toetsen van kwaliteit van producten (beschadigen, barcode, T.H.T.) en bij afwijkingen t.o.v. gewenste kwaliteit inschakelen van leidinggevende of kwaliteitsdienst</li> <li>• signaleren van afwijkingen t.o.v. geplande leveringen en melden aan leidinggevende</li> <li>• uitpakken en over stapelen van goederen indien niet anders mogelijk.</li> </ul>	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van en manoeuvreren met een heftruck en elektrische pompwagens. Aandacht hebben bij het ontvangen, controleren en registreren van goederen.</p>
<p>Verwerken van ontvangen en retour gezonden goederen, zodanig dat ontvangen of verkeerd geleverde goederen tijdig vrijgegeven of afgeboekt worden. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• retour zenden strategisch houdende transportmiddelen (pallets, bakken, rolcontainers)</li> <li>• registreren van ontvangen en retour gezonden goederen en bijbehorende specificaties op daartoe bestemde lijsten en in geautomatiseerd systeem</li> <li>• aftekenen van vrachtbrieven/pakbonnen</li> </ul> <p>Bewaken van openstaande orders, zodanig dat orders tijdig en juist worden geleverd. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bewaken van openstaande orders</li> <li>• informeren bij leverancier naar reden van niet geleverde goederen</li> <li>• informeren van inkoop over goederen indien relevant</li> </ul> <p>Assisteren bij het tellen van de voorraden ten tijde van voorraadinventarisaties met</p>	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Krachtsuitoefening tijdens het lossen van vrachtwagens en het opslaan van goederen.</p> <p>Inspannende houding palletheftruck werkzaamheden.</p> <p>Hinder van tocht en temperatuurverschillen gedurende de hele werkdag en van wis-selende weersomstandigheden.</p> <p>Geringe kans op letsel bij stapelwerkzaamheden, kans op letsel tijdens transport-werkzaamheden</p>

# Allround Distributiemedewerker

## Funcatiegroep 3

<p><b>Doel</b></p> <p>Samenstellen en verzend gereed maken van de orders, zodanig dat orders tijdig verzend gereed staan en dat voldaan wordt aan gestelde specificaties met inachtneming van bedrijfsvoorschriften.</p> <p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: Supervisor warehouse Mee werkend voorman (vaktechnisch)</p> <p>Onder: ca 4 logistiek medewerkers (vaktechnisch)</p> <p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Toezien op en aanspreken van collega's m.b.t. de dagelijkse werkzaamheden, zodanig dat werkzaamheden worden verricht volgens procedures van veiligheid en efficiëntie. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• controleren van niet zelf verzamelde orders op aantallen, ordernummers, vervaldata, coderingen, artikelgegevens en uiterlijk en corrigeren van onjuistheden</li> <li>• instrueren en verbeteren van collega's met betrekking tot het uitvoeren van hun taken</li> </ul> <p>Samenstellen en verzend gereed maken van orders, zodanig dat de orders tijdig gereed staan overeenkomstig op orderformulieren vermelde gegevens. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verzamelen van juiste aantallen en artikelen met gebruikmaking van elektra handtruck</li> <li>• stapelen van verzamelde goederen op dusdanige wijze dat geen breuk ontstaat en goederen op een verantwoorde wijze vervoerd kunnen worden</li> <li>• melden/aangeven van onvolkomenheden, buiten voorraad zijn van artikelen aan inkoop</li> <li>• verpakken van artikelen in overdozen, aanbrengen van merken, adresstickers en palletiseren van orders</li> <li>• aanleveren van gereede orders aan expeditie.</li> </ul> <p>Verrichten van bijzondere werkzaamheden, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doen van voorstellen ter verbetering van de orderpick stroom</li> <li>• aanvullen van voorraden uit het magazijn (fifo-systeem)</li> <li>• assisteren bij inventarisatiewerk</li> <li>• schoonhouden van directe werkomgeving</li> <li>• opladen van batterij van hand palletwag</li> <li>• vervangen van de meewerkend voorman bij afwezigheid.</li> </ul>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Melden van gebreken en onduidelijkheden aan chef en collega's inzake werkzaamheden. Vaktechnisch ondersteunen van collega's bij het uitvoeren van werkzaamheden. (eventueel) Te woord staan en/of doorverwijzen van de klant met betrekking tot vragen over locaties, prijzen e.d.. Samenwerken en overleggen met collega's over uit te voeren werkzaamheden.</p> <p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van en manoeuvreren met elektra handtruck. Hanteren van colli. Werken met hulpmiddelen.</p> <p>Met aandacht samenstellen van orders, daarbij attent zijn op kleine verschillen in codering.</p> <p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Krachtsuitoefening bij tillen en verplaatsen van colli, dozen en pallets.</p> <p>Spannende houdingen bij het uit stellingen nemen en palletiseren van goederen en bij het werken met elektra palletwag.</p> <p>Hinder van tocht in magazijn-, expeditie en koel en vriesruimten.</p> <p>Kans op letsel door vertillen en beknellen door vallende goederen uit stellingen.</p>
---	---

## Controleur

## Functiegroep 3

Doel	Sociale interactie
<p>Controleren van binnengekomen goederen en/of de ter verzending gereedgezette orders op juistheid van product, datum, staat van verpakking, aantal en stapeling, zodanig dat orders juist en volledig zijn voor transport of opslag.</p>	<p>Melden van gebreken en onduidelijkheden aan leidinggevende en collega's. Bij de uitvoering van werkzaamheden samenwerken/afstemmen met collega's. Te woord staan van chauffeurs over te lossen en te laden orders.</p>
Positie in de organisatie	Specifieke handelingsvereisten
<p>Boven: Supervisor warehouse Onder: niet van toepassing</p>	<p>Met aandacht controleren van orders, daarbij alert zijn op soms kleine verschillen in codering.</p>
Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken	Bezwarende omstandigheden
<p>Vaststellen van juiste aantallen van en zichtbare schade aan binnengekomen goederen, zonodig na een meer uitgebreide controle en classificeren van partijen in termen van goed of afkeur, zodanig dat verschillen vroegtijdig worden gesignaleerd en derving wordt voorkomen. Inlichten van leidinggevende en inkoopers over afgekeurde partijen).</p> <p>Controleren van verzamelde orders op aantal, codering, juistheid van product, datum, staat van verpakking en stapeling, zodanig dat orders juist en volledig zijn. E.e.a. aan de hand van mondinge en schriftelijke opdrachten (orderbonnen) van leidinggevende. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• nemen van steekproeven van uitgaande goederen</li><li>• verwerken van controleresultaten op aftekenbon</li><li>• melden van verschillen aan leidinggevende</li></ul> <p>Controleren van het aantal kratten en rolcontainers per klant, alsmede de vermelding van het klantnummer en de routevolgorde van de geladen containers, zodanig dat foutieve leveringen tot een minimum worden beperkt. Hiertoe laten herstellen van geconstateerde afwijkingen, zoals aanvullen van rekorten en herindelen van belading.</p>	<p>Krachtsuitoefening bij het verplaatsen van dozen, colli en pallets</p> <p>Inspannende houding bij het incidenteel verstapelen van binnengekomen of gereedgezette orders</p> <p>Hinder van tocht in magazijn- en expeditieruimte.</p> <p>Kans op letsel door heftruckverkeer.</p>

## Hef-/Reachtruckchauffeur

## Funcatiegroep 3

Doel	Sociale interactie
<p>Verzorgen van het intern transport en het in en uit opslag nemen van goederen (DKW of vers/AGF) van en naar bulk (magazijn) en grijploccaties (winkel) met behulp van een hef-/ reachtruck, zodanig dat de goederen tijdig, overzichtelijk, onbeschadigd en veilig voor verdere verwerking ter beschikking komen.</p>	<p>Overleggen over de te verrichten werkzaamheden, bijzonderheden, afwijkingen e.d. met leidinggevende. Samenwerken met magazijnmedewerkers, orderverzamelers en gangverantwoordelijken.</p>
Positie in de organisatie	Specifieke handelingsvereisten
<p>Boven: Supervisor warehouse Onder: niet van toepassing</p>	<p>Bedienen van en manoeuvreren met hef-/reachtruck. Aandacht hebben bij het verplaatsen en (in hoge stellingen) positioneren/plaatsen van pallets/goederen.</p>
Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken	Bezwarende omstandigheden
<p>Verzorgen van het intern transport en het in en uit opslag nemen van goederen (Food/non Food) van en naar bulk en grijploccaties met behulp van een hef/reachtruck, op basis van daartoe verkregen schriftelijke en/of mondelinge instructies, zodanig dat de goederen tijdig, overzichtelijk, onbeschadigd en veilig voor verdere verwerking ter beschikking komen. Hier toe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ophalen van geloste/gereedstaande pallets met goederen</li> <li>• aanvoeren van de goederen naar de aangegeven locatie (magazijn/winkel)</li> <li>• opslaan van de goederen in de aangegeven stellingpositie resp. in een naastgelegen vrije stellingpositie volgens fifo</li> <li>• controleren van de voorraadpositie in de winkels en zorgen voor een tijdige aanvulling daarvan vanuit het magazijn.</li> </ul> <p>Verrichten van diverse overige transportwerkzaamheden, zoals het laden van vrachtwagens met retouremballage, verplaatsen van producten in het kader van locatieherinrichting, het verplaatsen van goederen van en naar het buitenterrein e.d. Bij productverplaatsingen letten op het gescheiden houden van soorten/partijen, correcte palletbelading e.d.</p> <p>Bijhouden van eenvoudige op de transport en opslagwerkzaamheden betrekking hebbende registraties, zoals het noteren van aantallen, locatienummers e.d.</p> <p>Uitvoeren van het dagelijks onderhoud aan de hef-/reachtruck, waaronder het opladen van batterijen, het controleren van batterijspanning en het schoonhouden/maken van de hef-/reachtruck.</p> <p>Schoon en opgeruimd houden van werkplek en –omgeving. In acht nemen en naleven van de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften.</p>	<p>Uit oefenen van kracht bij het (incidenteel) handmatig verplaatsen van goederen in spannende houdingen en belasting van nekspieren bij het besturen van hef-/reachtruck.</p> <p>Hinder van temperatuurverschillen/tocht bij wisselend werken in magazijn en expeditieruimten</p> <p>Hinder van lage temperaturen bij werken in gekoelde ruimten</p> <p>Kans op lesel tijdens transportwerkzaamheden resp. ten gevolge van frequent magazijnverkeer, uit stelling vallen van goederen.</p>

Distributiemedewerker	Functiegroep 3
<p><b>Doel</b></p> <p>Samenstellen en verzend gereed maken van orders, zodanig dat orders tijdig verzend gereed staan en dat voldaan wordt aan gestelde specificaties met inachtneming van bedrijfs-voorschriften.</p>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Melden van gebreken en onduidelijkheden aan chef en collega's. Registreren van bijzonderheden op bescheiden. (eventueel) Te woord staan van klanten bij werken in winkelgebied. Samenwerken en overleggen met collega's over uit te voeren werkzaamheden.</p>
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: Supervisor warehouse meewerkend voorman (vaktechnisch)</p> <p>Onder: niet van toepassing</p>	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen en hanteren van palletwagens en rolcontainers</p> <p>Met aandacht samenstellen van orders, daarbij attent zijn op soms kleine verschillen in codering.</p>
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Samenstellen en verzend gereed maken van orders, zodanig dat de orders tijdig geredstaan overeenkomstig (digitale) logistieke informatie. Een en ander a.d.h.v. orderpikbonnen en aanwijzingen van de leidinggevende en conform richtlijnen. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stapelen van verzamelde goederen op dusdanige wijze dat geen breuk ontstaat en goederen op een verantwoorde wijze vervoerd kunnen worden</li> <li>• noteren van onvolkomenheden, buiten voorraad zijn e.d. op pakbonnen</li> <li>• controleren van de orders op TH[tenminste houdbaar tot], colli, locatie etc.</li> <li>• verpakken van artikelen in (over)dozen, rekeninghoudend met specifieke afnemerswensen, scannen van verzendgegevens in geautomatiseerd systeem, verzend klaar maken en palletiseren van orders</li> <li>• sorteren op nummer van afgehandelde pakbonnen en separeren van bonnen met genoteerde wijzigingen</li> <li>• signaleren van bijzonderheden, melden aan de voorman en afhandelen overeenkomstig gegeven opdrachten.</li> </ul> <p>Verrichten van diverse overige werkzaamheden, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• te woord staan en/of doorverwijzen van de klant met betrekking tot vragen over locaties, prijzen e.d.</li> <li>• zorgen voor het schoonhouden van de directe werkgeving.</li> </ul>	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Krachtsuitoefening bij tillen en verplaatsen van dozen, colli en pallets</p> <p>Inspannende houdingen bij het uitstelling nemen en palletiseren van goederen.</p> <p>Hinder van temperatuurverschillen en tocht bij werken in koel en/of vriesruimten.</p> <p>Erhverende situaties bij aan tijdslimieten gebonden werkzaamheden.</p> <p>Kans op letsel door vertillen en beknellen en door vallende goederen uit stellingen.</p>

# Vakenvuller

## Funcatiegroep 1

<b>Doel</b>
(Aan)vullen en spiegelen van aangewezen schappen, zodanig dat wordt bijgedragen aan een gevelde en ordentelijke winkel.
<b>Positie in de organisatie</b>
Boven: afdelingschef Onder: niet van toepassing
<b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b>
Presenteren en aanvullen van een door de leidinggevende aangegeven assortimentsgroep, zodanig dat schappen toonbaar en goed gevuld zijn. Hiertoe in hoofdzaak: <ul style="list-style-type: none"><li>• rekening houdend met richtlijnen en voorschriften inzake presentatiewijze (pallet, tray display)</li><li>• gebruiken van hulpmiddelen, vullijn, prijs, assortiment, fifo ( first in, first out) en griphoogte</li><li>• zorgen voor een ongestoorde klantenstroom</li><li>• hergebruiken en/of opruimen van verpakkingsmateriaal</li><li>• spiegelen van aanwezige producten volgens voorschriften</li><li>• doorgeven van tekorten aan leidinggevende</li><li>• bewaken van de T.H.T. (tenminste houdbaar tot) data van de diverse producten</li></ul> Fungeren als aanspreekpunt voor klanten met algemene vragen over artikelen, zodanig dat klanten snel en juist worden verder geholpen. Schoonhouden van de directe werkomgeving en naleven van bedrijfsregels en -voorschriften.

### Sociale interactie

Bespreken van bijzonderheden in de dagelijkse werkuivoering met de direct leidinggevende. Te woord staan en doorverwijzen van klanten naar betreffende afdelingen.

### Specifieke handelingsvereisten

Opletten bij het aanvullen van artikelen, volgens richtlijnen en voorschriften.

### Bezwarende omstandigheden

Uitoefenen van kracht bij het tillen/verplaatsen van goederen van uiteenlopend gewicht.

Inspannende houding bij het vullen van de schappen en bij schoonmaakwerk.

Hinder van tocht bij werken in magazijnomgeving. Hinder van (dreigende) agressie in de winkel.

Kans op (gering) letsel bij uitvoering transportwerkzaamheden.

# NOK voor Administratief medewerker

In een NOK van een functiereeks worden alleen de onderscheidende kenmerken beschreven, zodat de niveaoverschillen in deze reeks herkenbaar worden. Bij het bepalen van het niveau dient de essentie van de NOK-typering daadwerkelijk/structureel door de functionaris te worden uitgeoefend voor onderbouwing van de indeling in bij behorende functiegroep

Doel: verzorgen van (deel-)administratie(s), zodanig dat deze tijdig, volledig en/of juist zijn en de gewenste informatie gegeneerd kan worden.

NIVEAU KENMERK	Administratief Medewerker A (admin., medew. Ontvangst-Goederen)	Administratief medewerker B (administratief medewerker Inkoop)	Administratief Medewerker C (medewerker Crediteuren)
<b>Aard &amp; complexiteit werk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In-uitvoeren van deeladministratie</li> <li>Eenduidige, op zich staande data, zonder onderlinge verbanden</li> <li>Verzamelen, controleren en registreren van data</li> <li>Af- en bijboekingen / mutaties doorvoeren</li> <li>Ondersteunende werkzaamheden voor afdeling (kopieën, mailings, tijdschriften, archiveren etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voert deel/lokale administratie uit</li> <li>Eenduidige data die onderling verband hebben</li> <li>Verzamelen, bewerken en registreren van data</li> <li>Opstellen van rapportages aan derden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voert administratie zelfstandig uit</li> <li>Merendeels eenduidige data, met bekende, vaak voorkomende verbanden met andere soorten van informatie</li> <li>Opstellen van rapportages aan derden</li> <li>Verzamelen, bewerken, registreren en analyseren en presenteren van data</li> <li>Mede zorgen voor periodieke (maand- &amp; jaar-) afsluiting</li> </ul>
<b>Kaders / zelfstandigheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken volgens voorschriften en globale aanwijzingen, maakt keuzes die voor de hand liggen / stellen van eigen prioriteiten.</li> <li>Leiding is aanwezig voor vragen</li> <li>Controleren en corrigeren van eigen werkzaamheden (wat)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zelfstandig werken volgens voorschriften, routines, bijzonderheden melden bij leiding</li> <li>Moet prioriteiten onderkennen.</li> <li>Organiseren van eigen werkzaamheden (hoe)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zelfstandig werken volgens opdracht / zonder directe aansturing, bij bijzonderheden raadplegen leiding</li> <li>Plannen van eigen werkzaamheden en activiteiten (wanneer)</li> <li>Afstemmen van werkzaamheden op verwachtingen klant/relatie.</li> </ul>
<b>Inhoudelijke betrokkenheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moet afwijkingen in gegevens of ontbrekende gegevens kunnen signaleren.</li> <li>Opvragen van ontbrekende informatie</li> <li>Kennis is vereist van procedures en werkwijzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afwijkingen in gegevens kunnen beoordelen op gevolgen, verklaarbare verschillen zelfstandig oplossen</li> <li>Omzetten data in informatie</li> <li>Kennis vereist over lopende zaken binnen de afdeling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis is vereist over inhoudelijke zaken en mutaties binnen administratie in relatie tot omgeving / wetgeving</li> <li>Voorbereiden, verzamelen van informatie en bewerken tot overzicht conform richtlijnen e.d.</li> <li>Bijdragen aan verbetering van gang van zaken op afdeling</li> </ul>
<b>Sociale interactie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Overleggen over het werk en bespreken van prioriteiten</li> <li>Inwinnen en verstrekken van informatie intern, navraag doen bij onduidelijkheden</li> <li>Inwerken van nieuwe collega's</li> <li>Samenstellen standaardrapportages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen met collega's</li> <li>uitvoeren standaard correspondentie</li> <li>Inwinnen en verstrekken van informatie aan in- en externen</li> <li>Is te aanspreekpunt voor collega's</li> <li>Opstellen rapportages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Overleggen over lopende zaken en problemen, nagaan van gevolgen</li> <li>Beantwoorden van in-/externe vragen en toelichten van zaken</li> <li>Opstellen van in- en externe rapportages</li> <li>Vaktechnisch aansturen van enkele medewerkers</li> <li>Deelnemen aan projecten op vakgebied</li> </ul>



# Functioneel Applicatiebeheerder

## Funcctiegroep 7

<p><b>Doel</b></p> <p>Verzorgen van beheer en aanpassing van (niet geïntegreerde) applicaties, zodanig dat deze voldoen aan eisen/wensen van gebruikers, goed functioneren en continu beschikbaar zijn.</p> <p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: hoofd ICT-beheer</p> <p>Onder: niet van toepassing</p> <p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Beheren van (niet geïntegreerde) applicaties, zodanig dat deze applicaties goed functioneren en continu beschikbaar zijn. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ondersteunen van gebruikers bij gebruik van applicaties: verrichten van troubleshooting</li> <li>• toezien op juist gebruik van applicaties; onderhouden van richtlijnen, documentatie en procedures over het functioneel gebruik van applicaties</li> <li>• bewaken van een goede functionele werking van de applicaties</li> <li>• (laten) uitvoeren van de oplossingen</li> </ul> <p>Zorgen dat de applicaties aansluiten bij de wensen van de gebruikers, zodanig dat gebruikers worden ondersteund en applicaties voldoen aan gestelde eisen. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inventariseren en beoordelen in hoeverre bestaande applicaties aansluiten op eisen/wensen van gebruikers</li> <li>• beschrijven van nieuwe, gewenste functionaliteiten</li> <li>• afstemmen met leverancier of gewenste aanpassing systeemtechnisch mogelijk is, of gewenste functionaliteit beschikbaar is</li> <li>• laten vervaardigen van nieuwe applicaties door leverancier</li> <li>• regelen van de toegang tot, het gebruik en de beveiliging van applicaties door het ontwerpen van gebruikersdefinities, het vaststellen van autorisatieniveaus e.d.</li> <li>• (laten) installeren en verzorgen van initiele beoordeling van nieuwe/aangepaste software</li> <li>• verzorgen van de overdracht naar de gebruikersorganisatie; trainen/instrueren van gebruikers m.b.t. het gebruik van -nieuwe- toepassingen.</li> </ul> <p>Deelname in uitvoering van projecten (waarin wordt nagaan of/in hoeverre nieuwe ICT-methoden-, technieken en -middelen geschikt zijn voor en kunnen worden toegepast binnen de organisatie) en hierbij bijdragen aan ontwikkel-, test en implementatiewerkzaamheden.</p>	
	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Geven van aanwijzingen en overdragen van kennis aan gebruikers. Inbrengen van voorstellen bij deelname aan ICT-overleggen. Bespreken van beheerswerkzaamheden, optimalisatie van applicaties e.d. met leidinggevende, collega's en gebruikers. Overleggen met leveranciers over nieuwe applicaties. Opstellen van documentatie, richtlijnen e.d. over functioneel gebruik.</p>
	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen/instellen van computer en randapparatuur.</p> <p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Eenzijdige houding en belasting van oog- en ruggspieren bij beeldschermwerk.</p>

<b>Medewerker Salarisadministratie</b>	<b>Functiegroep 6</b>
<p><b>Doel</b></p> <p>Verwerken van gegevens over salarissen en uitkeringen, zodanig dat wordt voldaan aan (wettelijke) voorschriften en betalingen op tijd plaats kunnen vinden.</p>	
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: hoofd financiële / salarisadministratie</p> <p>Onder: niet van toepassing</p>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Doen van navraag over onvolkomenheden in aangeleverde gegevens. Bespreken van bijzondere situatie met leidinggevende. Toelichten van salarisberekeningen aan personeel.</p>
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Verzamelen en controleren van de bruto-salarisgegevens, zodanig dat op tijd de input voor de periodieke salarisberekening beschikbaar is. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verzamelen van aanwezigheids-, overwerk-, verlof- en ziektegegevens, uitvoeren van volledigheidscodes, navragen van onduidelijkheden in registraties en correcties van onvolkomenheden</li> <li>• toepassen van regels m.b.t. toeslagen voor overwerk e.d.</li> <li>• verwerken van inhoudingen op voorschotten of personeelsaankopen</li> <li>• verifiëren en verwerken van gegevens betreffende personeelsmutaties.</li> </ul> <p>Assisteren bij het actueel houden van het bestand van vaste salaris- en inhoudingsgegevens, gerelateerd aan fiscale en sociale wetten, CAO-bepalingen e.d., zodanig dat voldaan kan worden aan de geldende voorschriften betreffende inhoudingen en betalingen. Voorbereiden en invoeren van de nodige aanpassingen in overleg met directe chef.</p> <p>Controleren van alle in de salarisadministratie verwerkte gegevens. Voorbereiden en invoeren van correcties gericht op personeelsgegevens, juiste betalingen, inhoudingen en uitkeringsgegevens. Genereren van personeelsinformatie.</p> <p>Voorbereiden van boekhoudkundige verwerking van salarissen, uitkeringen en inhoudingen, zodanig dat bigedragen wordt aan een actuele en volledige bedrijfsadministratie. Hiertoe afstemmen van door het verwerkingsprogramma gegenereerde journalposten en verwerken van boekhoudkundig te verrekenen ziekengelden en aanvullende betalingen.</p> <p>Voorbereiden (in overleg met leidinggevende) van wettelijk voorgeschreven overzichten en aangiften, zodanig dat deze tijdig, volledig en juist kunnen worden opgeleverd.</p>	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van beeldschermapparatuur.</p> <p>Aandachtig en accuraat controleren en verwerken van administratieve gegevens.</p> <p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspielen bij beeldschermwerk.</p>

<b>Systeembeheerder</b>		Functiegroep 6
<p><b>Doel</b></p> <p>Verzorgen van technisch beheer van informatiesystemen, alsmede uitvoering geven aan supportwerkzaamheden, zodanig dat continue beschikbaarheid van systemen gewaarborgd wordt en vragen, problemen e.d. naar tevredenheid van gebruikers worden afgehandeld / opgelost.</p>	<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: hoofd ICT-beheer</p> <p>Onder: niet van toepassing</p>	<p>Verlenen van 1e lijnsondersteuning aan gebruikers over de meest voorkomende problemen, storingen, vragen, klachten e.d., zodanig dat problemen worden opgelost en gebruikers tevreden worden gesteld. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• oplossen van probleem/storing (ter plaatse) dan wel adviseren van gebruikers</li> <li>• vaststellen van aard en oorzaak, resp. doorspelen van het probleem naar leidinggevende</li> <li>• vastleggen van alle incidentmeldingen volgens procedures</li> <li>• inschakelen (externe)specialisten bij storingen/problemen</li> <li>• bewaken van de voortgang van de behandeling door ingeschakelde specialisten; informeren van de gebruikers over de status van de incidenten</li> </ul>
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p>		<p><b>Sociale interactie</b></p>
<p>Uitvoeren van het technisch beheer en bewaken van functioneren van systemen, zodanig dat een ongestoorde beschikbaarheid van apparatuur, programmatuur en lokaal netwerk wordt gerealiseerd. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bewaken van de performance en capaciteit, analyseren van problemen en adviseren omtrent te nemen maatregelen om de performance/capaciteit te optimaliseren</li> <li>• verrichten van activiteiten gericht op de beveiliging van systemen en data; in dit verband onder andere regelen van de toegang tot en het gebruik van systemen door het verlenen van autorisaties, het toekennen van passwords</li> <li>• toezien op een juist systeemgebruik en zo nodig regelend optreden</li> <li>• verrichten van -preventief- onderhoud</li> <li>• verzorgen van troubleshooting, verhelpen van problemen</li> <li>• bestellen, installeren, testen en implementeren van apparatuur zoals PC, netwerk-apparatuur, printers/plotters e.d. alsook nieuwe releases van programma's (hard- en softwarebeheer)</li> <li>• opstellen en onderhouden van gebruikersdocumentatie</li> <li>• afstemmen van bijzonderheden met leidinggevende.</li> </ul> <p>Verzorgen van diverse beheersmatige ICT activiteiten, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• back-up beheer en archiveringsbeheer</li> <li>• beheren en actueel houden van de configuratieadministratie</li> <li>• gebruikersbeheer en autorisatiebeheer.</li> </ul>	<p>Aanwijzingen en informatie geven aan en kennis overdragen naar gebruikers. Voeren van probleemverkenkende gesprekken met gebruikers in het kader van de supportwerkzaamheden. Overleggen met collega's. Formulieren van documentatie. Adviseren van leidinggevende over vernieuwing in systemen en infrastructuur.</p>	
<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p>		<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p>
<p>Bediënen/instellen van computer- en randapparatuur.</p> <p>Aandacht vereist bij het oplossen van problemen.</p>	<p>Bediënen/instellen van computer- en randapparatuur.</p> <p>Aandacht vereist bij het oplossen van problemen.</p>	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p>
<p>Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspijeren bij beeldschermwerk.</p> <p>Werken onder tijdsdruk bij het oplossen van problemen.</p>	<p>Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspijeren bij beeldschermwerk.</p> <p>Werken onder tijdsdruk bij het oplossen van problemen.</p>	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p>

<h2 style="text-align: center;">Vestigingsadministrateur</h2>	<h2 style="text-align: center;">Functiegroep 6</h2>
<p style="text-align: center;"><b>Doel</b></p> <p>Verrichten van administratieve en organisatorische werkzaamheden voor de boekhouding en de betaalstromen, zodanig dat in- en uitgaande betaalstromen van de vestiging correct worden uitgevoerd, correct geadministreerd en uniform wettelijke en bedrijfsrechtlijken zijn.</p> <p style="text-align: center;"><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: hoofd financiële administratie Onder: Ca 4 medewerkers debiteuren en crediteuren (vaktechnisch)</p>	<p>zodanig dat op de vraagstelling afgestemde informatie wordt verstrekt, zoals voortgangsrapportages</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• archiveren van stukken en bijhouden van contractdossiers</li> </ul> <p>Verzorgen van de correspondentie voor de vestiging, zodanig dat stukken tijdig, foutloos en volgens geldende voorschriften (indeling en huisstijl) gereedkomen. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uitwerken van concepten van brieven, rapporten e.d.</li> <li>• opstellen van brieven en andere documenten aan de hand van aanwijzingen</li> <li>• voorleggen van documenten ter ondertekening en afhandeling</li> <li>• archiveren van stukken</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Verzorgen van algemene betalingsverkeer, zodanig dat deze juist en volledig is. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coderen en boeken van bankafschriften (dagelijkse stortingen en betalingen)</li> <li>• controleren en boeken van de kasstaten</li> <li>• administreren van personeelsdeclaraties</li> <li>• administreren en aan inkoop rapporteren van het verbruik van demonstriele producten</li> </ul> <p>Bijdragen aan totstandkoming van jaarstukken, teneinde correct en op tijd inzicht te geven over in de boekhouding resp. jaarstukken te verwerken correcties, transitoria en voorzieningen.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Sociale interactie</b></p> <p>Afstemmen van prioriteiten met leidinggevende(n) gericht op het tijdig beschikbaar hebben van verlangde (financiële) stukken. Opleveren van standaardrapportages. Bewerken van concepten en uitwerken van brieven, notities e.d. Inwinnen en verstrekken van informatie intern en extern.</p>
<p>Voorbereiden van de debiteuren- en crediteurenadministratie, zodanig dat het hoofdkantoor op de hoogte is van de actuele stand van zaken. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (laten) boeken, coderen en archiveren van facturen</li> <li>• uitdraaien en controleren van betaalvoorstellen</li> <li>• rapporteren van betaalvoordrachten en debiteurenstanden</li> <li>• oplossen van ontstane problemen naar aanleiding van betalingen</li> <li>• toetsen van de kredietwaardigheid van debiteuren en indien noodzakelijk inschakelen</li> <li>• van een incassobureau e.e.a. in overleg met hoofdkantoor</li> </ul> <p>Logistiek ondersteunen van administratieve processen in de vestiging, m.b.v. aanwijzingen van leidinggevende, zodanig dat deze processen betrouwbaar kunnen verlopen. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• genereren, bewerken en rangschikken van gegevens uit bestanden en dossiers</li> <li>• ondersteuning verlenen bij facturering, o.a. controleren van factuurregels, aanmaken en versturen van factuur (met eventuele onderliggende stukken)</li> <li>• opstellen van diverse -interne- standaardrapportages, periodiek of op verzoek</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van beeldschermapparatuur.</p> <p>Aandacht hebben bij het controleren en verwerken van financiële gegevens, alsmede bij het verstrekken/opvragen van informatie.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspielen bij beeldschermwerk.</p>

<b>Medewerker Helpdesk</b>		Functiegroep 5
	<p><b>Doel</b></p> <p>Fungeren als 1e aanspreekpunt voor vragen en problemen voor ICT-aangelegenheden, alsmede het verlenen van operationele ondersteuning aan gebruikers, zodanig dat vragen snel en juist worden beantwoord en een goed functioneren van hardware en toepassingen wordt bevorderd.</p>	<p>Voortdurend op de hoogte blijven van kennis op het gebied van bestaande en nieuwe toepassingen en ontwikkelingen op het vakgebied, zodanig dat gebruikers optimaal kunnen worden ondersteund.</p>
	<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: hoofd ICT-beheer Onder: niet van toepassing</p>	<p>Verzorgen van diverse werkzaamheden, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bijdragen aan het opstellen van interne documentatie (procedures e.d.) voor de helpdesk (bv. bruikleenformulieren)</li> <li>• bij operationele werkzaamheden ter plaatse, controleren van hard en softwareregistraties en bij afwijkingen deze doorgeven aan de configuratiebeheerder</li> <li>• signaleren van ongewoon gebruik door interne klanten</li> <li>• deelnemen aan projecten waarbij helpdeskcapaciteit nodig is.</li> </ul>
	<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Verlenen van (telefonische) ondersteuning aan gebruikers over de meest voorkomende vragen, problemen, storingen en klachten, zodanig dat deze worden opgelost en gebruikers tevreden worden gesteld. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aannemen van verzoeken van gebruikers ter ondersteuning</li> <li>• inventariseren van de vraag/probleem (d.m.v. doorvragen), vaststellen van aard en oorzaak van probleem/storing en vertalen van de melding naar een probleemomschrijving, categoriseren van de vraag en vaststellen van prioriteit aan de hand van hiervoor geldende richtlijnen</li> <li>• oplossen van vragen/problemen c.q. adviseren van gebruikers door gebruikmaking van informatie uit databases</li> <li>• inschakelen van interne IT-deskundigen c.q. leveranciers, bij problemen/storingen die gezien hun aard en/of complexiteit niet zelf kunnen worden opgelost</li> <li>• bewaken van de voortgang, informeren van gebruiker over status van gemeld incident</li> <li>• vastleggen van alle stappen bij een vraag/probleem, volgens de daartoe vastgestelde procedures in helpdesksysteem, inclusief administratief afsluiten van een vraag/probleem.</li> </ul> <p>Verlenen van ondersteuning op de werkplek, tenslotte de vraag/probleem op te lossen en de effectiviteit van basis ICT-faciliteiten (m.n. werkplektoepassingen) te verhogen. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het aanpassen van hard en (basis)software: opheffen van storingen ter plaatse</li> <li>• verzorgen van de distributie van hard en software naar gebruikers; uitvoeren van installatie en herstelwerkzaamheden</li> <li>• uitvoeren van werkzaamheden rond de plaatsing en verhuizing van computer en randapparatuur.</li> </ul>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Correct te woord staan van gebruikers. Geven van instructies, direct of per telefoon, aan de gebruiker, bij het uitleggen van het gebruik van de diverse systemen, applicaties en middelen en/of bij het verhelpen van storingen. Inwinnen en verstrekken van informatie over de beschikbare ICT middelen en ICT diensten c.q. over de afhandelingwijze van (ver)storingen aan diverse gebruikersgroepen.</p>
	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van een computer en aansluiten van (rand-)apparatuur. Accuratesse vereist bij het uitvoeren van installatie- en herstelwerkzaamheden.</p>	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van een computer en aansluiten van (rand-)apparatuur. Accuratesse vereist bij het uitvoeren van installatie- en herstelwerkzaamheden.</p>
	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspleien bij beeldschermwerk. Werken onder tijdsdruk bij het oplossen van problemen.</p>	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspleien bij beeldschermwerk. Werken onder tijdsdruk bij het oplossen van problemen.</p>

<b>Medewerker Crediteuren</b>	<b>Functiegroep 5</b>
<p><b>Doel</b></p> <p>Beheren van de crediteurenadministratie, zodanig dat deze administratie actueel is en de betalingen passen binnen de liquiditeitsbegroting en –positie en optimaal gebruik wordt gemaakt van de kredietfaciliteiten.</p>	<p>Assisteren bij de nacalculatie, zodanig dat inzicht in de werkelijke inkoopkosten en transportkosten ten behoeve van de verkoop verkregen wordt. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verstrekken van gegevens over bepaalde inkoopkosten aan de hand van goedgekeurde facturen</li> <li>• bijstellen van de norm voor transportkosten aan de hand van de werkelijke kosten.</li> </ul>
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: hoofd financiële administratie</p> <p>Onder: Ca 1 factuurencontroleur (vaktechnisch)</p>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Geven van vaktechnische aanwijzingen aan de factuurencontroleur. Inwinnen/verstrekken van informatie bij/aan crediteuren. Bespreken van onduidelijke kwesties met betrokken functionarissen.</p>
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Controleren en betaalbaar stellen van ontvangen facturen en declaraties, zodanig dat optimaal gebruik wordt gemaakt van de kredietfaciliteiten. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• controleren van te betalen facturen en declaraties op volledigheid en juistheid, verhelpen van verschillen/onjuistheden</li> <li>• afstemmen van betalingen en facturen (automatische betalingen en met voorrang betaalde facturen)</li> <li>• facturen betaalbaar stellen, fiatteren en zorgdragen dat betaling plaatsvindt.</li> </ul> <p>Oplossen van verschillen en behandelen van betalingsherinneringen, zodanig dat een correcte afhandeling wordt bewerkstelligd. Hiertoe overleggen met leidinggevende over buiten de richtlijnen vallende kwesties.</p>	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van beeldschermapparatuur.</p> <p>Aandacht hebben bij het controleren en verwerken van gegevens, alsmede bij het verstrekken/opvragen van informatie.</p>
<p>Voorbereiden en mede uitvoeren van boekhoudkundige verwerking van inkoopfacturen, zodanig dat kosten op juiste wijze worden doorbelast en betrouwbaar inzicht wordt gegeven over terug te vorderen BTW en verplichtingen aan crediteuren. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aannemen en controleren van crediteurennummers</li> <li>• coderen en boeken van de facturen/rekening houdend met soort crediteur, overleggen met de leidinggevende bij afwijkende zaken</li> <li>• controleren en corrigeren van door bestellers aangegeven kostenplaatsen</li> <li>• uitsplitsen van BTW en eventuele kostenverschillen</li> <li>• controleren van de verwerking en oplossen van verschillen.</li> </ul> <p>Instrueren/controleren (vaktechnisch) van de factuurencontroleur teneinde foutieve/onvolledige data in een vroeg stadium te traceren en hierop actie te ondernemen.</p>	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.</p>

## Administratief Medewerker Inkoop

	Functiegroep 4
<p><b>Doel</b></p> <p>Verrichten van administratieve en controlerende werkzaamheden t.b.v. de afdeling inkoop, zodanig dat een optimale ondersteuning wordt gerealiseerd.</p>	<p>Verrichten van overige administratieve ondersteunende werkzaamheden, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• controleren van werkbonnen en deze vergelijken met de facturen. Signaleren van afwijkingen en informeren van de manager en/of overige intern betrokkenen hieromtrent</li> <li>• bijhouden van gegevens omtrent contractpersonen</li> <li>• archiveren van diverse bescheiden</li> </ul>
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: hoofd inkoop inkopers (vaktechnisch)</p> <p>Onder: niet van toepassing</p>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Uitwisselen van informatie over bestellingen e.d. met interne opdrachtgevers en leidinggevende. Opvragen/verstrekken van informatie bij/aan leveranciers. Bespreken/afstemmen van leveringsproblemen/klachten met intern betrokkenen. Opstellen van standaardmatige correspondentie e.d.</p>
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Verwerken van gegevens t.b.v. de inkoopadministratie, zodanig dat de administratie van bestelaanvragen en daarop betrekking hebbende facturen actueel is en juiste procedures zijn gevolgd. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• controleren van bestelorders op volledige invulling en (laten) completeren van ontbrekende gegevens</li> <li>• verwerken van orderbevestigingen, -pakbonnen e.d. in geautomatiseerd systeem</li> <li>• controleren van inkomende facturen of daarop betrekking hebbende aanmaningen of creditnota's, afstemmen met budgetverantwoordelijken en/of operationeel inkopers in geval van afwijkingen en bewaken van een correcte afhandeling.</li> </ul> <p>Bestellen van kantoorbenodigdheden bij vaste leveranciers, zodanig dat deze volgens gemaakte afspraken ter beschikking komen. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• controleren en completeren van de inkoopoddrachten en bepalen van de bestelhoeveelheden binnen bepaalde regels</li> <li>• telefonisch en/of schriftelijk plaatsen van de orders, vragen naar de levertijden of i.o.m. leidinggevende zoeken naar alternatieven</li> <li>• oplossen van problemen inzake leveringen.</li> </ul> <p>Verrichten van administratieve werkzaamheden t.b.v. de inkoop, zodanig dat de gewenste ondersteuning wordt gerealiseerd. E.e.a. met behulp van een geautoriseerd systeem. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verwerken van offertes en overige gegevens</li> <li>• invoeren van bestellingen</li> <li>• verwerken van productwijzigingen en mutaties in productprijzen</li> <li>• administratief bijwerken van contracten in daarvoor bestemde lijsten</li> </ul>	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van beeldschermapparatuur.</p> <p>Aandacht en concentratie vereist bij het verrichten van administratieve en controlerende werkzaamheden.</p> <p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Eenzijdige houding en belasting van oog- en ruggespieren bij beeldschermwerk.</p>

Medewerker Goederenontvangst	Functiegroep 3
<p><b>Doel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontvangen, controleren en opslaan van geleverde goederen, zodanig dat de producten en artikelen op een efficiënte, effectieve wijze en volgens de voorgeschreven regels en normen worden opgeslagen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assisteren bij het tellen van de voorraden ten tijde van voorraadinventarisaties met behulp van geautomatiseerd systeem, zodanig dat verschillen m.b.v. beeldscherm-apparatuur worden gesignaleerd en rechtgetrokken.</li> <li>• Schoon en opgeruimd houden van de goederenontvangstruimte. In acht nemen van de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en toezien op naleving hiervan door derden.</li> </ul>
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boven: Supervisor warehouse Meewerkend voorman (vaktechnisch)</li> <li>• Onder: niet van toepassing</li> </ul>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bespreken van de uit te voeren werkzaamheden met overige medewerkers en direct leidinggevenden. Rapporteren van afwijkingen. Te woord staan van chauffeurs.</li> </ul>
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgen voor het lossen en opslaan van geleverde producten en artikelen, zodanig dat producten en artikelen op een efficiënte en effectieve wijze worden opgeslagen. Hiertoe in hoofdzaak: <ul style="list-style-type: none"> <li>- geven van aanwijzingen aan chauffeurs over het lossen van de goederen</li> <li>- ontvangen van binnenkomende goederen van de leverancier</li> <li>- controleren van ontvangsten aan de hand van vrachtbrieven</li> <li>- toetsen van kwaliteit van producten (beschadigingen, barcode, T.H.T.) en bij afwijkingen t.o.v. gewenste kwaliteit inschakelen van leidinggevende of kwaliteitdienst</li> <li>- signaleren van afwijkingen t.o.v. geplande leveringen en melden aan leidinggevende</li> <li>- uitpakken en over stapelen van goederen indien niet anders mogelijk.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedienen van en manoeuvreren met een heftruck en elektrische pompwagens.</li> <li>• Aandacht hebben bij het ontvangen, controleren en registreren van goederen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewaken van openstaande orders, zodanig dat orders tijdig en juist worden geleverd.</li> <li>• Hiertoe in hoofdzaak: <ul style="list-style-type: none"> <li>- bewaken van openstaande orders</li> <li>- informeren bij leverancier naar reden van niet geleverde goederen</li> <li>- informeren van inkoop over goederen indien relevant</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Krachtsuitoefening tijdens het lossen van vrachtwagens en het opslaan van goederen.</li> <li>• Inspannende houding palletheftruck werkzaamheden.</li> <li>• Hindert van tocht en temperatuurverschillen gedurende de hele werkdag en van wisselende weersomstandigheden.</li> <li>• Geringe kans op letsel bij stapelwerkzaamheden, kans op letsel tijdens transportwerkzaamheden</li> </ul>



## Facturencontroleur

Functiegroep 3

<b>Doel</b>
Controleren en corrigeren van facturen, zodanig dat facturen volledig en met de juiste gegevens ter verdere afhandeling worden aangeboden.
<b>Positie in de organisatie</b>
Boven: hoofd financiële administratie medewerker crediteuren (vaktechnisch)
Onder: niet van toepassing
<b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b>
Controleren en behandelen van inkoopfacturen, zodanig dat afwijkingen volgens de procedure worden gesignaleerd en de juist bevonden facturen tijdig kunnen worden geboekt en betaalbaar gesteld. Hiertoe in hoofdzaak: <ul style="list-style-type: none"><li>• vergelijken van factuurgegevens met bestel- en magazijnbonnen</li><li>• melden van geconstateerde verschillen aan de crediteurenadministrateur</li><li>• inwinnen van aanvullende informatie n.a.v. geconstateerde onduidelijkheden of afwijkingen, bij bestellers, magazijn of directe chef</li><li>• aanvullen van ontbrekende gegevens</li><li>• invoeren/boeken van facturen t.b.v. de crediteurenadministratie</li><li>• archiveren van afgehandelde facturen.</li></ul>
<b>Sociale interactie</b>
Inwinnen van informatie (in- en extern) n.a.v. onvolkomenheden in of afwijkingen tussen facturen en bijbehorende bescheiden.
<b>Specifieke handelingsvereisten</b>
Bedienen van een beeldschermapparatuur
Aandacht hebben voor afwijkingen tussen facturen en administratieve bescheiden en bij het verwerken van gegevens en archiveren van bescheiden.
<b>Bezwarende omstandigheden</b>
Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

## Ondersteuning en overig

Deze functiefamilie kent geen NOK.

## Coördinator HACCP

Coördinator HACCP		Funcatiegroep 7
<p><b>Context</b></p> <p>De functie is gesitueerd binnen een centrale afdeling Kwaliteitszorg o.l.v. een hoofd met enkele coördinatoren/medewerkers. De hoofdtaak van de afdeling bestaat uit het formuleren van het kwaliteitsbeleid met daarbij behorende systemen, waaronder alle aspecten van HACCP het implementeren hiervan en toezien op handhaving, zodat de onderneming voldoet aan wettelijke verplichtingen en intern beleid hierover. HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points), is een preventief systeem waarbij de gezondheidsrisico's in bereidings- en behandlingsprocessen van levensmiddelen worden opgespoord en beheersbaar gemaakt. Hierdoor wordt de veiligheid van het product verhoogd.</p>		<p>men en wettelijke regelgeving. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bestuderen van te ontwikkelen documenten en toetsen aan regelgeving</li> <li>• uitvoeren van verplichte en door directie gevraagde audits op planmatige wijze en toetsen van de daarbij aan de orde zijnde documenten, procedures, werkwijzen etc. alsmede samenstellen van het audit-rapport</li> <li>• doorgeven van bevindingen uit audit aan leidinggevenden en toetsen of e.e.a. ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd</li> <li>• schrijven van documenten, zorgen voor eenduidigheid van inhoud, bewaken van huisstijl</li> </ul> <p>Verrichten van overige tot de functiebehorende werkzaamheden, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• achterhalen van klantenklachten</li> <li>• aanvragen van offertes bij te verrichte werkzaamheden voor HACCP</li> <li>• naleven van wet- en regelgeving op het gebied van HACCP</li> </ul>
<p><b>Doel</b></p> <p>Formuleren, bewaken en controleren van kwaliteitsprocessen en interne audits op het gebied van HACCP, zodanig dat kwaliteit van levensmiddelenproducten is gewaarborgd.</p>		<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Overleggen met leidinggevenden alsmede instrueren en begeleiden van medewerkers over hantering van het kwaliteitssysteem. Uitwisselen van informatie met externe deskundigen. Schrijven van notities, documenten, voorschriften e.d., voeren van correspondentie.</p>
<p>Boven: hoofd kwaliteitszorg</p> <p>Onder: niet van toepassing</p>		<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van beeldschermapparatuur.</p> <p>Oplettend en accuraat zijn bij de invoer en interpretatie van gegevens.</p>
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Planmatig voorbereiden en verbeteren van het kwaliteitssysteem, signaleren van knelpunten en doen van voorstellen ter verbetering, zodanig dat dit leidt tot een juiste en actuele weergave van de organisatiestructuur en haar voorschriften/procedures. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• schrijven en bijstellen van conceptprocedures, interpreteren van de te stellen normen</li> <li>• adviseren van de directie m.b.t. de definitieve vastlegging in het systeem</li> <li>• opstellen en na goedkeuring uitvoeren van de auditplannen alsmede inschakelen van interne auditoren en begeleiden hiervan teneinde het kwaliteitssysteem actueel te houden</li> <li>• inschakelen van externe certificerende instantie en zorgen voor begeleiding bij hun onderzoek t.b.v. de verwerving van een certificaat</li> <li>• verzorgen van voorlichting aan organisatie en ondersteunen bij implementatie/actualisatie.</li> <li>• Zorgen voor de instandhouding van de juistheid van procedures, voorschriften en instructies, zodanig dat zij blijven voldoen aan de verplicht gestelde bedrijfsnormen</li> </ul>		<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.</p>

Medewerker Communicatie	Functiegroep 7
<p><b>Doel</b></p> <p>Adviseren over interne en uitvoeren en coördineren van formele in- en externe communicatie-uitingen, zodanig dat bijgedragen wordt aan een helder en duidelijk communicatiebeleid.</p>	
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: hoofd communicatie</p> <p>Onder: niet van toepassing</p>	
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Coördineren en uitvoeren van interne communicatieplannen, zodanig dat wordt bijgedragen aan optimale en effectieve communicatie binnen de onderneming. Hiertoe onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coördineren van de uitvoering van plannen/projecten door instrueren van medewerkers en organiseren van activiteiten</li> <li>• adviseren en ondersteunen van het management door verzorgen van publicaties, nieuws-brieven, periodieken en brochures over actuele zaken</li> <li>• coördineren van personeelsblad en/of informatiebulletin, w.o. beoordelen van ingezonden stukken op informatiewaarde, selecteren van relevante stukken, redigeren van teksten (op inhoud, verhaalopbouw, spelling en zinsbouw)</li> <li>• mede opzetten van intranet als webredacteur vanuit gebruikerseisen, w.o. beoordelen op eisen van toegankelijkheid, informatiewaarde, leesbaarheid etc.</li> <li>• geven van advies over geschikte communicatievorm afhankelijk van het soort onderwerp, belang, vertrouwelijkheid etc.</li> </ul> <p>Organiseren van externe communicatie activiteiten (mailings, workshops, brochures, beurzen, acties, e.d) conform vastgestelde plannen, zodanig dat het positieve beeld/imago van producten en organisatie, alsmede bekendheid wordt geoptimaliseerd. Hiertoe onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vaststellen van de juiste timing voor de communicatieve uitingen en doen van voorstellen ten aanzien van te ondernemen activiteiten</li> <li>• plannen en opzetten van externe acties, waaronder brochures, folders, advertenties, alsmede deelname aan evenementen, bedrijfspresentaties, etc.</li> <li>• onderhouden van contacten met externe bureaus en opstellen van briefings</li> <li>• aanvragen van offertes/aanbiedingen, beoordelen van voorstellen en bespreken van één en ander met leidinggevende</li> <li>• verder uitwerken van (deel)plannen en verzorgen van de benodigde werkzaamheden voor een optimale realisatie van de activiteiten</li> <li>• overleggen met diverse in- en externen over de inrichting en planning van projecten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewaken van voortgang, nemen van corrigerende maatregelen en informeren van leidinggevende.</li> </ul> <p>Realiseren van consistentie in de in- en externe communicatie, zodanig dat binnen de huisstijl eenduidigheid in communicatie-uitingen door de verschillende bedrijfs-onderdelen wordt bereikt. Hiertoe onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toegankelijk maken van de huisstijl voor interne belanghebbenden en uitdragen en bewaken van een juiste toepassing bij in- en externe uitingen;</li> <li>• (extern) laten produceren van de organisatiebrede communicatieve uitingen (berichten, jaarverslagen, brochures, website etc.) in samenwerking met de collega's;</li> <li>• ondersteunen en adviseren van medewerkers bij communicatie-uitingen, zoals het redigeren van artikelen, het voorbereiden en verzorgen van presentaties e.d.</li> </ul> <p>Evalueren van de resultaten van communicatie-activiteiten en op basis van de bevindingen adviseren van leidinggevende over bijstelling van communicatiebeleid en betreffende plannen.</p> <p>Verzorgen van overige taken/activiteiten, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• opstellen (adressen)lijsten, inkopen van benodigde artikelen en materialen</li> <li>• mede actueel houden van de website/internet</li> <li>• verzorgen van de interne communicatie via intranet, mede voor wat betreft de organisatiebrede informatie.</li> </ul>
	<b>Sociale interactie</b>
	<p>Toelichten en motiveren van voorstellen/adviezen. Instrueren, begeleiden van met de uitvoering van communicatieprojecten belast medewerkers; opstellen en toelichten van opdrachten aan dergelijke (communicatie)bureaus, drukkerijen e.d.).</p> <p>Verzorgen van publicaties/artikelen, brochures e.d.; verzorgen van eindredactionele werkzaamheden.</p>
	<b>Specifieke handelingsvereisten</b>
	<p>Bedienen van beeldschermapparatuur.</p> <p>Met aandacht en concentratie bescheiden foutloos opstellen en verwerken.</p>
	<b>Bezwarende omstandigheden</b>
	<p>Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspijeren bij beeldschermwerk.</p>

## Recruiter / medewerker werving & selectie

Functiegroep 7

### Doel

Uitvoeren van werving- en selectieactiviteiten, zodanig dat vaste, tijdelijke en stage-vacatures worden ingevuld en de organisatie kan beschikken over voldoende geschikte functionarissen, die na een interne begeleiding kunnen worden ingezet.

### Positie in de organisatie

Boven: hoofd P&O

Onder: niet van toepassing

### Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken

Verzorgen van de voorziening van personeel t/m MBO-niveau, zodanig dat, binnen de gestelde plannen, tijdig in de juiste kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte wordt voorzien. Hiertoe onder meer:

- regelen van de werving, zoals advertenties in de betreffende media en opzetten, inrichten en bemensen van de stands op scholen en banenbeurzen, contacten met uitzendbureaus
- geven van informatie over de onderneming, het soort werk, opleidingsfaciliteiten, perspectieven, beloningen e.d.
- bevorderen dat potentiële geïnteresseerden gaan solliciteren
- uitvoeren van de voorselecties en afschrijven, resp. uitnodigen van sollicitanten
- voeren van sollicitatiegesprekken en afwijzen, resp. intern doorverwijzen van kandidaten voor een 2e ronde
- adviseren over de keuzes voor wat betreft de aanname
- regelen van de testen
- contractueel vastleggen van –tijdelijke- arbeidsovereenkomsten.

Afhandelen van de definitieve aanname volgens procedures en afspraken. Hiertoe onder meer:

- zorgen voor het verstekken van de benodigde informatie (CAO, regelingen, etc.)
- laten tekenen van de contracten en afwikkelen van de arbeidsvoorwaarden
- optreden als eerste aanspreekpunt bij vragen/problemen.

Zorgen voor een optimale opvang van groepen nieuwe medewerkers bij het in dienst treden, zodanig dat zij in korte tijd op de hoogte zijn van de gang van zaken binnen de organisatie.

Hiertoe onder meer:

- opvangen van medewerkers en regelen van introductie door afdeling en leiding-gevende
- zorgen dat de formaliteiten worden afgerond en de (tijdelijke) faciliteiten beschikbaar worden gesteld
- coördineren van het introductie programma
- behandelen van vragen en onduidelijkheden en oplossen van aanloopproblemen.

Bidragen aan actueel houden van recruitmentplannen door signaleren van potentiële kansen en doen van voorstellen voor aanpassing van diverse uitingen door observaties van activiteiten van collega-bedrijven, reacties van (potentiële) sollicitanten e.d., alsmede bouwen en onderhouden van netwerk met scholen, uitzendbureaus en bedrijven in de omgeving.

### Sociale interactie

Overleggen/informatie uitwisselen met leidinggevenden, P&O-afdelingen en externen. Promoten van de onderneming en soort werkzaamheden bij uitzendbureaus en potentiële kandidaten. Voeren van sollicitatiegesprekken, verstrekken van informatie en motiveren van afschrijvingen en aanname-advies. Bespreken van vragen/problemen met nieuwe medewerkers. Opstellen van brieven.

### Specifieke handelingsvereisten

Geen bijzondere eisen.

### Bezwarende omstandigheden

Niet van toepassing.

Secretaresse	Functiegroep 6
<p><b>Doel</b></p> <p>Uitvoeren van secretariële werkzaamheden, t.b.v. een bedrijfsleider, zodanig dat een optimale ondersteuning wordt gerealiseerd.</p>	<p>Beoordelen van aard, verzoek en doel van de aanvragen en beslissen over doorverbinden, verwijzen naar andere functionarissen of zelf afhandelen van bepaalde kwesties.</p> <p>Voorbereiden en notuleren van staf- en andere vergaderingen, zodanig dat efficiënt vergaderd kan worden en een juiste verslaglegging plaatsvindt. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• afstemmen van de agenda i.o.m. de voorzitter en zorgen voor een tijdige distributie van agenda en bijbehorende stukken</li> <li>• notuleren van vergaderingen en uitwerken en na goedkeuring distribueren van het verslag</li> <li>• bevorderen van het nakomen van gemaakte afspraken.</li> </ul>
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: bedrijfsleider / manager</p> <p>Onder: niet van toepassing</p>	<p>Verzorgen van diverse andere secretariële werkzaamheden, zodanig dat het secretariaat als ondersteuning en ter ontlasting van de leidinggevende en afdeling functioneert, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beheren van de archieven, dossiers e.d. (w.o. vertrouwelijke informatie)</li> <li>• verzamelen/opvragen, controleren en bewerken van diverse gegevens</li> <li>• vervullen van representatieve taken t.b.v. de afdeling.</li> </ul>
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Verzorgen van de correspondentie van leidinggevende, zodanig dat bescheiden tijdig, foutloos en volgens de geldende voorschriften gereedkomen. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• opstellen van brieven, mededelingen e.d. volgens summiere aanwijzingen en uitwerken van concepten</li> <li>• in concept voorbereiden van daarvoor in aanmerking komende brieven, mededelingen e.d.</li> <li>• verwerken van verlangde bescheiden en na controle voorleggen ter ondertekening</li> <li>• c.q. zelf tekenen volgens gegeven bevoegdheden</li> <li>• toepassen van regels voor opslaan, beveiligen en toegankelijk houden van databestanden.</li> </ul> <p>Verwerken van in-/externe post en e-mailberichten voor leidinggevende, zodanig dat deze tijdig afgehandeld kan worden. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• selecteren en op prioriteit leggen van de stukken</li> <li>• verzorgen van aanvullende informatie en voorleggen ter afhandeling</li> <li>• na overleg behandelen van post en e-mailberichten en zelf afhandelen van routinezaken</li> <li>• bewaken dat post en e-mail wordt afgehandeld</li> <li>• attent zijn op belangrijke informatie.</li> </ul> <p>Bijhouden van de (elektronische) agenda van de leidinggevende, zodanig dat tijdig een goed inzicht beschikbaar is in de te ondernemen activiteiten. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plannen, maken van en attenderen op afspraken en daarbij bevorderen van een doelmatige tijdsindeling</li> <li>• voorbereiden van activiteiten van leidinggevende door het verzamelen en ter beschikking stellen van benodigde stukken.</li> </ul> <p>Aannemen en selecteren van telefoongesprekken t.b.v. de leidinggevende, zodanig dat alleen mogelijk van belang zijnde gesprekken worden doorverbonden met de leidinggevende</p>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Afstemmen van prioriteiten gericht op het tijdig beschikbaar hebben van bescheiden en nakomen van afspraken. Bewerken van concepten en notulen en verzorgen van correspondentie. Te woord staan van relaties, verstrekken en inwinnen van informatie.</p>
	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van beeldschermapparatuur</p> <p>Met aandacht en concentratie bescheiden foutloos voorbereiden, opstellen en verwerken en op een juiste wijze afhandelen van post en telefoongesprekken.</p>
	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Eenzijdige houding en belasting van arm-, oog- en rugspieren bij werken met beeldschermapparatuur.</p>

<b>Medewerker P&amp;O</b>		<b>Funcatiegroep 5</b>
<p><b>Doel</b></p> <p>Uitvoeren van secretariale/administratieve werkzaamheden voor de afdeling Personeel &amp; Organisatie, zodanig dat een optimale ondersteuning aan personeelsbeleid wordt gerealiseerd.</p>	<p>pen.</p> <p>Verrichten van secretariale P&amp;O-werkzaamheden voor de afdeling, zodanig dat de verlangde ondersteuning wordt gegeven. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verzorgen van de plaatsing van personeelsadvertenties in bekende media</li> <li>• geven van uitleg over de selectieprocedures en eventueel doorverbinden van reflectanten</li> <li>• verzorgen van de uitnodigings- en afwijzingsbrieven</li> <li>• doorgeven van de vergoeding van reiskosten voor sollicitanten aan financiële afdeling</li> <li>• invulpen, resp. opstellen van de arbeidscontracten volgens opgave en signaleren van tekortkomingen en bijzonderheden aan hoofd en/of personeelsconsulenten</li> <li>• verzorgen van uitwerking van correspondentie volgens richtlijnen of concepten</li> <li>• melden van afloop van tijdelijke dienstverbanden en bewaken ondernemen tijdige actie</li> </ul>	
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: hoofd P&amp;O</p> <p>Onder: niet van toepassing</p>	<p>Verrichten van diverse overige werkzaamheden, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• afhandelen van werkgeversverklaringen</li> <li>• aanvragen en aannemen van stagiaires in overleg met afdelingen.</li> </ul>	
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Uitvoering geven aan diverse taken in het kader van personeelszorg en personeelsbeheer, zodanig dat een adequate ondersteuning wordt geboden bij de uitvoering van het personeelsbeleid. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verzamelen en bewerken van informatie tot periodieke overzichten of ad hoc-rapportages</li> <li>• bijdragen aan/ondersteunen van diverse projecten op het gebied van P &amp; O</li> <li>• signaleren van jubilea en i.o.m. betrokkenen en betreffende leidinggevenden zorgen dat uitvoering wordt gegeven aan de hiervoor geldende regelingen</li> <li>• geven van uitleg over de CAO en toelichten van personeelsregelingen</li> <li>• bewaken van de uitvoering en bevorderen van een consistente toepassing van sociale wetgeving, systemen/instrumenten, CAO-, ARBO, en bedrijfsregels</li> <li>• regelen/organiseren van uitvoeringsaan gelegenheden voor personeelsopleidingen/trainingen voor CAO-personeel.</li> </ul>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Uitwisselen van informatie en overleggen met bedrijfsfunctionarissen inzake personeelsgegevens, stagiaires e.d. Inwinnen en verstrekken van informatie. Bewerken van standaardmatige brieven. Opstellen van conceptbrieven en interne mededelingen ter voorbereiding van werkzaamheden van manager en personeelsconsulenten.</p>	
<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van beeldschermapparatuur</p> <p>Met aandacht en concentratie opstellen en verwerken van gegevens.</p>	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van beeldschermapparatuur</p> <p>Met aandacht en concentratie opstellen en verwerken van gegevens.</p>	
<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Eenzijdige houding en belasting van oog- en ruggspieren bij beeldschermwerk.</p>	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Eenzijdige houding en belasting van oog- en ruggspieren bij beeldschermwerk.</p>	

<b>Onderhoudsmonteur</b>	<b>Functiegroep 4</b>
<p><b>Context</b></p> <p>De functie onderhoudsmonteur is gesitueerd in de technische dienst van een distributiecentrum o.l.v. een hoofd met 6 onderhoudsmonteurs. De hoofdtaak bestaat uit het onderhouden, opsporen en verhelpen van storingen en reviseren van apparatuur en installaties. Onderhoud / reparatie aan utility-installaties en uitvoering van engineeringprojecten e.d. worden uitbesteed.</p> <p>De onderhoudsmonteurs verrichten de werkzaamheden aan apparatuur en minder gecompliceerde (delen van) installaties en kan escaleren naar de senior onderhoudsmonteur, welke ook de modificaties verricht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rapporteren van bevindingen aan leidinggevende, met vermelding van aard en ernst</li> <li>• uitvoeren van correctief onderhoud voortvloeiend uit inspecties.</li> </ul> <p>Uitvoeren van reparaties op basis van gepland en voorbereid werk zoals ondermeer: vervangen van onderdelen, aansluiten van schakelkasten, bedieningspanelen, e.d., zodanig dat opdrachten tijdig en overeenkomstig vereiste specificaties worden opgeleverd.</p> <p>Administratief verwerken van werkzaamheden, bestede tijd en materiaalverbruik.</p>
<p><b>Doel</b></p> <p>Verhelpen van storingen en uitvoeren van onderhoud-/reparatiewerkzaamheden op elektrotechnisch gebied aan apparatuur en minder gecompliceerde (delen van) installaties, zodanig dat de organisatie zo min mogelijk belemmering ondervindt en een veilige inzet/werking van apparatuur en installaties kan worden gewaarborgd.</p> <p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: hoofd technische dienst (hiërarchisch) senior onderhoudsmonteur (vaktechnisch)</p> <p>Onder: niet van toepassing</p>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Overleggen over concreet vakinhoudelijke aspecten over uit te voeren werkzaamheden met leidinggevende, respectievelijk senior onderhoudsmonteur.</p> <p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van test-/meetapparatuur, (de)monteren en afstellen van apparatuur. Bewerken van materialen gebruik makend van handgereedschappen en gereedschapmachines. Aandacht vereist bij het uitvoeren van de diverse werkzaamheden, mede met het oog op veiligheid</p>
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Verhelpen van storingen aan apparatuur en minder gecompliceerde (delen van) installaties, zodanig dat werkzaamheden uit het oogpunt van techniek en veiligheid kunnen worden hervat en stagnatie tot een minimum beperkt blijft. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lokaliseren van storingen en storingsoorzaken</li> <li>• vaststellen of senior onderhoudsmonteur ingeschakeld dient te worden</li> <li>• beoordelen van de aard en omvang en vaststellen of direct repareren mogelijk is, dan wel inschakeling van senior of derden (meer specialistische ingrepen) gewenst is</li> <li>• uitvoeren van (nood)reparaties in overleg met leidinggevende.</li> </ul> <p>Uitvoeren van periodieke inspecties aan apparatuur en minder gecompliceerde (delen van) apparatuur, zodanig dat de technische condities tijdig worden onderkend en correctieve acties ondernomen kunnen worden. Hiertoe onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beoordelen van de staat van onderhoud aan de hand van controlelijsten</li> <li>• noteren van bevindingen</li> <li>• herstellen van (dreigende) mankementen voor zover dit direct mogelijk is</li> </ul>	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Uitvoeren van kracht bij verplaatsen van materialen e.d. en bij (de)montagewerkzaamheden Inspannende houding bij het werken op moeilijk toegankelijke plaatsen Hinder van temperatuurwisselingen. Dragen van voorgeschreven beschermingsmiddelen. Kans op letsel door het werken met machines en scherp gereedschap, door het vallen van ladders en contact met onder spanning staande delen van apparatuur.</p>



## Telefoniste/Receptioniste

## Funcatiegroep 3

<p><b>Doel</b></p> <p>Tot stand brengen van telefoonverbindingen en ontvangen en te woord staan van bezoekers, zodanig dat bijgedragen wordt aan een optimale communicatie tussen het bedrijf en externen.</p>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Op vlotte, prettige en zakelijke wijze behandelen van inkomende en uitgaande telefoon-gesprekken oproepen e.d., te woord staan van bezoekers/klienten, verstrekken van inlichtingen.</p>
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: hoofd interne dienst Onder: niet van toepassing</p>	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Bedienen van telefooncentrale. Met aandacht en concentratie afhandelen van gesprekken.</p>
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Afhandelen van telefoon- en e-mailcontacten, zodanig dat snel en correct verbinding tot stand worden gebracht en boodschappen worden doorgegeven. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tot stand brengen van verbindingen met behulp van de telefooncentrale</li> <li>• aannemen van inkomende telefoongesprekken en zorgen voor de juiste doorverbinding, e.e.a. volgens geldende gebruiken en voorschriften</li> <li>• registreren van gesprekken, noteren van boodschappen en verspreiden van berichten</li> <li>• vastleggen van veelgevraagde telefoonnummers en adressen</li> </ul> <p>Ontvangen en te woord staan van bezoekers/klienten en hen in contact brengen met de gewenste bedrijfsfunctionarissen, zodanig dat een representatief beeld van de onderneming wordt overgedragen. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• te woord staan van klienten en oplossen van eventuele vragen en/of problemen</li> <li>• verwerken van aanvragen van nieuwe klantenkaarten conform de geldende richtlijnen</li> </ul> <p>Instellen van het antwoordapparaat en afhandelen van hiermee ontvangen gesprekken, zodanig dat de bereikbaarheid van de onderneming wordt gegarandeerd. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inspreken van berichten op antwoordapparaten</li> <li>• doorgeven van (via bandjes afgeluisterde) informatie en verzoeken aan betreffende bedrijfsfunctionarissen.</li> </ul> <p>Uitvoeren van bijkomende werkzaamheden, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verzorgen van de tijdsregistratiekaarten</li> <li>• versturen van uitgaande post</li> <li>• bedienen van de omroepinstallatie conform richtlijnen</li> <li>• uitvoeren van controle op in- en uitgaande personen, goederen/artikelen</li> </ul>	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Soms eenzijdige spierbelasting bij bediening van apparaatuur. Enerverend werk tijdens spitsuren, bij opeenhoping van telefoongesprekken en gelijktijdig ontvangen van bezoekers.</p>

## Medewerker Kantine

## Functiegroep 2

Doel	Sociale interactie
<p>Voorbereiden en verstrekken van dranken en lunches, zodanig dat tijdig de gevraagde consumpties volgens geldende voorschriften worden aangeboden.</p>	<p>Beantwoorden van vragen van personeelsleden en gasten en geven van informatie over het lunchassortiment, de prijzen en de gang van zaken in de kantine. Bespreken van de werkzaamheden met leidinggevende en collega's.</p>
Positie in de organisatie	Specifieke handelingsvereisten
<p>Boven: hoofd kantine / huishoudelijke dienst</p> <p>Onder: niet van toepassing</p>	<p>Werken met afwasmachine, schoonmaakapparatuur, bedienen van keukenapparatuur. Serveren van lunches en consumpties bij recepties.</p> <p>Alert zijn bij afrekenen en op orde, netheid en hygiëne, het juist omgaan met apparatuur, bijhouden van tafels en uitgeven van dranken en lunches.</p>
Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken	Bezwarende omstandigheden
<p>Verstrekken van dranken, warme en koude snacks, brood en soepen in de kantine en tijdens lunches, teneinde medewerkers en bezoekers tijdig en correct te voorzien van de gevraagde consumpties. Hiertoo in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• gereed maken van koffie en thee (eventueel met cake, belegde broodjes e.d.)</li><li>• verrichten van serveerwerkzaamheden / rondbrengen van koffie, thee en frisdranken</li><li>• dekken van lunchtafels</li><li>• klaarzetten en uitrekenen van lunchbenodigdheden</li><li>• afrekenen van lunches met behulp van consumptiebonnen</li><li>• serveren van lunches tijdens vergaderingen; serveren tijdens bijzondere bijeenkomsten zoals jubilea- en afscheidsrecepties</li><li>• afruimen van lunchtafels.</li></ul> <p>E.e.a. aan de hand van opdrachten van de leidinggevende.</p> <p>Verrichten van bijkomende werkzaamheden, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• verzorgen van de afwas en schoonhouden van de keuken en koelruimte</li><li>• bijvullen van koelkasten en signaleren van dreigende tekorten aan leidinggevende</li><li>• aanvullen van voorraden linnengoed.</li></ul>	<p>Uit oefenen van kracht bij het tillen en dragen van volle dienbladen.</p> <p>Afwisselend staand en lopend werken.</p> <p>Enerverend werk bij grote drukte.</p> <p>Kans op letsel zoals brand- en snijwonden.</p>

Schoonmaker	Functiegroep 1
<p><b>Doel</b></p> <p>Schoonhouden van bedrijfsruimten (kantoor-, magazijn- en verkoopruimten) en sanitaire voorzieningen, zodanig dat de ruimten en voorzieningen voldoen aan de gestelde eisen m.b.t. netheid en hygiëne.</p>	<p><b>Sociale interactie</b></p> <p>Bespreken van de werkzaamheden en de uitvoering met leidinggevende. Informeren van bedrijfsmedewerkers over de schoonmaakwerkzaamheden.</p>
<p><b>Positie in de organisatie</b></p> <p>Boven: hoofd huishoudelijke dienst</p> <p>Onder: niet van toepassing</p>	<p><b>Specifieke handelingsvereisten</b></p> <p>Werken met reinigingsapparatuur en schoonmaakmaterialen.</p>
<p><b>Verantwoordelijkheidsgebieden / Kerntaken</b></p> <p>Schoonmaken en houden van bedrijfsruimten (o.a. kantoor-, vergader-, magazijn en verkoopruimtes, kantines en sanitaire voorzieningen), zodanig dat hygiëne en netheid van deze ruimten gegarandeerd wordt. Hiertoe in hoofdzaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• indelen van de werkzaamheden volgens schema, opdrachten van leidinggevende en eventueel naar eigen inzicht op grond van beoordeling van de situatie</li> <li>• bepalen van te gebruiken reinigingsmiddelen en vloeistoffen</li> <li>• uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden, zoals boenen en dweilen van vloeren (eventueel m.b.v. schoonmaakmachine) en trappen, schoonmaken en eventueel desinfecteren van sanitaire voorzieningen, zemen van deuren en ramen, stoffen en stofzuigen van bedrijfsruimten, reinigen en ontvleken van meubilair</li> <li>• zorgen voor vuilafvoer, verzamelen en afvoeren van vuil, verzamelen van zakken uit prullenbakken en aanbrengen van nieuwe</li> <li>• aanvullen van zeep en toilet papier, verwisselen van huishoudtextiel.</li> </ul>	<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <p>Uit oefenen van kracht bij het tillen en verplaatsen van hulpmiddelen en hanteren van schoonmaakmachines bij bepaalde schoonmaakwerkzaamheden</p> <p>Lopend en staand en soms gebukt/gebogen, reikend of staand op trappen werken onder eenzijdige spierbelasting bij sommige schoonmaakwerkzaamheden.</p> <p>Onaangenaam werk bij het reinigen van toilet ruimten en andere sanitaire voorzieningen. Werken met soms natte/vochtige materialen.</p> <p>Kans op letsel als gevolg van uitglijden, beknelling van vingers of handen bij werken met/bedienen van machines e.d.</p>

## DEEL 4 Hulpmiddelen

### 1 Voorbeeld functieprofiel (leeg)

FUNCTIEPROFIEL

Afdeling: \_\_\_\_\_

Functiecode: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Naam bedrijf: \_\_\_\_\_

Functienaam: \_\_\_\_\_

#### Doel van de functie:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Plaats in de organisatie:

Direct leidinggevende <functienaam>: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, met ca. \_\_\_\_\_ medewerkers.

Ondergeschikten <functienamen en aantallen>: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### Kerntaken/Verantwoordelijkheidsgebieden [3 tot max. 6 kerntaken]

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Bezwarende omstandigheden

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Medewerker (voor gezien)

Functie: \_\_\_\_\_

Paraaf: \_\_\_\_\_

Naam: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

#### Leidinggevende (voor akkoord)

Functie: \_\_\_\_\_

Paraaf: \_\_\_\_\_

Naam: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

## 2 ORBA®-Indelingsformulier

Naam Onderneming:

### In te delen functie

Functie:

Afdeling:

Naam medewerker(s):

### Vergeleken met Referentiefunctie(s) uit het handboek:

Nummer: Groep:

1.

2.

“Plusen” en “Minnen” (argumentatie / motivering)

### De IN TE DELEN BEDRIJFSFUNCTIE is ten opzichte van Referentiefunctie 1:

Weging op relevante kenmerk(en)	Verantwoordelijkheid	Kennis	Sociale interactie	Specifieke handelingsvereisten	Bezwarende omstandigheden
++/ = /--					

- Zwaarder (++), want...
- Min of meer gelijk (=), want...
- Lichter (--), want...

### De IN TE DELEN BEDRIJFSFUNCTIE is ten opzichte van Referentiefunctie 2:

Weging op relevante kenmerk(en)	Verantwoordelijkheid	Kennis	Sociale interactie	Specifieke handelingsvereisten	Bezwarende omstandigheden
++/ = /--					

- Zwaarder (++), want...
- Min of meer gelijk (=), want...
- Lichter (--), want...

### INDELINGSBESLUIT WERKGEVER

DE FUNCTIE WORDT INGEDEELD IN FUNCTIEGROEP:

Datum:

Handtekening:

### 3 Begrippenlijst

---

<b>Bedrijfsfunctie</b>	Functie (zie hieronder) zoals deze bij een bedrijf voor komt. Elk bedrijf heeft de verantwoordelijkheden en activiteiten op een eigen wijze georganiseerd in functies en in een functiestructuur.
<b>Functie</b>	Het geheel van onderling samenhangende verantwoordelijkheden en activiteiten, die door een persoon worden uitgeoefend en die gericht zijn op het realiseren van een bepaald doel of bepaalde bijdrage.
<b>Format</b>	Een voorgestructureerd document als voorbeeld voor gebruik bij de ondernemingen. In dit handboek zijn drie voorbeelden opgenomen, te weten een van een functieprofiel en twee voorbeelden van indelingsformulieren.
<b>Functiedocument</b>	Of functieomschrijving. Het document waarin de functie-informatie volgens de ORBA® methode is beschreven. De referentiefuncties zijn beschreven in een functiedocument.
<b>Functiefamilie</b>	Of sector: Een verzameling van functies die eenzelfde werkgebied of soort werk hebben. Productie: voor uitvoering van het productiewerk Commercie: voor functies in commerciële werkomgeving.
<b>Functiegroep</b>	Ook wel functieklassie genoemd. Een met het CAO salarisgebouw corresponderende verdeling van functies die min of meer even zwaar zijn. Een functiegroep heeft een onder- en bovengrens (bandbreedte) in ORBA®-punten.
<b>Functieomschrijving</b>	Zie functiedocument.
<b>Functieprofiel</b>	Een korte functieomschrijving. Bevat minimaal: <ul style="list-style-type: none"><li>• Doel</li><li>• Plaats in de organisatie</li><li>• Verantwoordelijkheidsgebieden/kerntaken.</li></ul> In het in dit handboek opgenomen voorbeeld is tevens <i>Bezwarende omstandigheden</i> opgenomen.
<b>Functierangorde</b>	Een overzicht waarin functies zijn gerangschikt naar zwaarte, uitgedrukt in ORBA®-punten (ORBA®-score) of functiegroepen.

<b>Functie rangschikkinglijst</b>	Zie functierangorde.
<b>Functiestructuur</b>	Het totaal aan binnen een organisatie voorkomende functies alsmede de (hiërarchische) relaties tussen deze functies.
<b>Functiewaardering</b>	Het gehele proces van het op systematische wijze omschrijven en analyseren van verschillen tussen functies. Deze verschillen worden tot uitdrukking gebracht in termen van relatieve zwaarte of functieniveau (d.i. indeling in functiegroepen). Functiewaardering wordt gebruikt als onderbouwing van beloningsverhoudingen. Zie ook "Plussen en minnen".
<b>Functioneel denken en handelen</b>	Alle mentale en fysieke activiteiten, die noodzakelijk zijn voor het realiseren van het met een functie beoogde resultaat. Analyse van functioneel denken en handelen voor functiewaarderingsdoeleinden vindt plaats aan de hand van gezichtspunten.
<b>Gezichtspunten</b>	Kenmerken van functies respectievelijk van functioneel denken en handelen, bedoeld om het niveau van een functie te bepalen en te kunnen verklaren en tevens functies te kunnen vergelijken.
<b>Hoofdkenmerken</b>	De belangrijkste kenmerken van functies, bedoeld om het niveau van een functie te bepalen en te kunnen verklaren en tevens functies te kunnen vergelijken. De 5 hoofdkenmerken zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwoordelijkheid</li> <li>• Kennis</li> <li>• Sociale interactie</li> <li>• Specifieke handelingsvereisten</li> <li>• Bezwarende omstandigheden</li> </ul> Hoofdkenmerken zijn verder onderverdeeld naar gezichtspunten. Een uitleg over de hoofdkenmerken vindt u in de ORBA®-brochure.
<b>Implementatietraject</b>	Het geheel van activiteiten om te komen tot vastgestelde functiegroepindelingen. In grote lijnen gaat het om het vastleggen van functie-informatie (invullen van vragenlijsten, opstellen van functieprofielen) en het indelen van functies in functiegroepen.
<b>Indelen</b>	Een bedrijfsfunctie wordt ingedeeld in een functie-groep als resultaat van vergelijking ("plussen" en "minnen") met één of meer referentiefuncties.

<b>Indelingsformulier</b>	Een formulier als hulpmiddel voor het indelen en de verslaglegging hiervan. Op het indelingsformulier kan worden aangegeven met welke referentiefunctie(s) de in te delen bedrijfsfunctie is vergeleken en waarop tevens de argumentatie / motivering van een indelingsadvies en indelingsbeslissing zijn vermeld.
<b>Inschalingsdatum</b>	De datum waarop alle CAO-functies ingedeeld moeten zijn in een functiegroep o.b.v. het handboek ORBA®-functiewaardering LEO, d.w.z. volgens de ORBA®-methode en de daarbij geldende procedures.
<b>Kerntaak</b>	Een geheel van bij elkaar horende activiteiten/ werkzaamheden gericht op het bereiken van een specifiek doel (resultaat, bijdrage). Elke kerntaak draagt rechtstreeks bij aan het bereiken van het doel van de functie. Een functie bestaat in de regel uit ca. 3 tot 6 kerntaken. Wordt ook wel verantwoordelijkheidsgebied genoemd.
<b>Organisatieschema</b>	Een schematische weergave van de functiestructuur van een bedrijf. Wordt ook wel organigram of organogram genoemd
<b>ORBA®-methode</b>	Een analytische methode van functiewaardering die voor alle functies binnen organisaties kan worden gebruikt. De ORBA®-methode levert onderbouwing van beloningsverhoudingen. AWWN is systeemhouder van ORBA®.
<b>ORBA® nieuwe generatie</b>	Is de jongste versie van de ORBA®-methode. Voorlopers zijn ORBA®, UGM '64, UGM (Uitgebreide Genormaliseerde methode), GM (Genormaliseerde Methode).
<b>ORBA®-score</b>	De som van het aantal punten als resultaat van de analyse van de functie per gezichtspunt (zie functiewaardering). De ORBA® score geeft weer op welke afstand de functie ten opzichte van de boven-/ondergrens van de functiegroep staat. Alleen de referentiefuncties zijn op deze wijze gewaardeerd en hebben een ORBA®-score.
<b>Overzicht functieprofielen</b>	Overzicht waarin per functiefamilie (sector) wat de ORBA®-score is op de 5 hoofdkenmerken behorende bij de ORBA®-methode.



**Plusen en minnen**

Het proces waarbij wordt aangegeven op welke onderdelen een in te delen bedrijfsfunctie verschilt van de geselecteerde referentiefunctie(s). Een “plus” wil zeggen dat de in te delen functie meer inhoud (zwaarder is) dan de referentiefunctie, een “min” wil zeggen dat de in te delen functie minder inhoud (lichter is) dan de referentiefunctie.

Het vergelijken en toekennen van plusen en/of minnen vindt plaats op hoofdkenmerken en leidt tot een conclusie over de indeling van de bedrijfsfunctie in een functiegroep.

**Referentiefunctie**

Een functie die gebruikt wordt om de in te delen bedrijfsfuncties mee te vergelijken. De referentiefuncties in dit handboek functiewaardering zijn door AWWN gewaardeerd met de ORBA®-methode. Over de inhoud en indeling van de referentiefuncties bestaat consensus tussen AWWN en vakbonden.

**Referentiemateriaal**

Het totaal aan materiaal / documentatie dat gebruikt wordt om functies te kunnen indelen. Dit bestaat uit: functiedocumenten of –omschrijvingen van referentiefuncties, het referentieraster, functierangschikingslijst, overzichten functieprofielen.

**Referentieraster**

Een overzicht in de vorm van een matrix waarin alle referentiefuncties zijn weergegeven per functiefamilie en de betreffende functiegroep.

**Sector**

Zie functiefamilie.

**Systeemhouder**

AWVN is systeemhouder van het ORBA® systeem. AWWN is verantwoordelijk voor en bewaakt de juiste toepassing van de ORBA®- methode, de procedures en richtlijnen die onderdeel uitmaken van het systeem.



### **FNV Bondgenoten**

Postbus 9208  
3506 GE Utrecht  
tel: 030 27 38 222  
fax: 030 27 38 225  
klantenservice: 0900 9690 (0,10 p/min)



### **CNV Dienstenbond**

Postbus 3135  
2130 KC Hoofddorp  
tel: 023 56 51 052  
fax: 023 56 50 150



### **De Unie**

#### **Vakbond voor industrie en dienstverlening**

Postbus 400  
4100 AK Culemborg  
tel: 0345 85 18 51  
fax: 0345 85 15 00



### **Vereniging voor de groothandel in**

#### **Zoetwaren, Tabak en / of Tabaksprodukten**

Postbus 128  
5690 AC Son  
tel: 040 26 44 400  
fax: 040 26 44 403



### **Federatie van de Groothandel in**

#### **Levensmiddelen**

Postbus 262  
2260 AG Leidschendam  
tel: 070 32 02 141  
fax: 070 31 76 887