COLLECTIEVE ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR HET MOTORVOERTUIGENBEDRIJF EN TWEEWIELERBEDRIJF

Geldig van 1 februari 2025

tot en met 31 oktober 2027

Niets uit dit cao-boekje mag worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt in enige vorm, zoals elektronisch of door middel fotokopie zonder voorafgaande schriftelijke toestemming. Dit geldt ook voor geheel of gedeeltelijke bewerking van dit cao-boekje.

Als het maken van kopieën uit dit cao-boekje is toegestaan op grond van wet- en regelgeving, dan moeten daarvoor de wettelijk verschuldigde vergoedingen worden voldaan aan de Bedrijfsraad (Postbus 491, 3990 GG Houten).

Woord vooraf

Dit is de cao voor het Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf 2025 – 2027. Voor de leesbaarheid is gekozen voor de termen ‘hij’, ‘werkgever’ en ‘werknemer’. Deze termen zijn in dit cao-boekje niet als genderspecifieke termen bedoeld, maar genderneutraal.

Handig om te weten
Bij een aantal artikelen is er een verwijzing naar de website www.mvtcao.nl. Het cao-boekje staat ook op de website.

1. Sociaal beleid in de onderneming

De werkgeversorganisatie (BOVAG) en de werknemersorganisaties (FNV, CNV, De Unie) die betrokken zijn bij deze cao vinden dat een goede uitvoering van de cao ook wordt bepaald door goed overleg tussen de werkgever en de werknemers. Cao-partijen vinden daarom het instellen van een ondernemingsraad of een personeelsvertegenwoordiging, voor een onderneming met minder dan 50 werknemers, zeer belangrijk. Daarnaast vinden cao-partijen het bespreken van de jaarlijkse algemene gang van zaken in de onderneming op zowel economisch als sociaal gebied wenselijk.
BOVAG erkent de zelfstandige taak van FNV, CNV en De Unie in de behartiging van de belangen van hun leden, in de bedrijfstak voor het Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf.

Ook vindt BOVAG het nuttig als de werknemersorganisaties als adviseurs worden betrokken in het ondernemingsoverleg in situaties die niet expliciet in de cao staan. Dit geldt vooral in situaties als de werkgever beslissingen wil nemen die belangrijke wijzigingen in de werkomstandigheden of salarisbetaling tot gevolg hebben.

2. Vakbondskaderleden/kaderleden van een werknemersorganisatie

Cao-partijen vinden het belangrijk dat de werknemersorganisaties de ondernemingsleiding informeren als er een vakbondskaderlid werkzaam is. Een vakbondskaderlid kan contacten onderhouden en overleggen met de leden van de vakbond die werkzaam zijn in de onderneming. Dit kan bijvoorbeeld bestaan uit het begeleiden en bijstaan van werknemers bij geschillen.
Cao-partijen zijn van mening dat een vakbondskaderlid niet mag worden ontslagen en niet belemmerd mag worden in de mogelijkheden en kansen binnen de onderneming, alleen vanwege het feit dat hij vakbondskaderlid is. Als een vakbondskaderlid van mening is dat in strijd is gehandeld met dit beginsel, dan zal hij zich eerst wenden tot zijn werknemersorganisatie. Daarna kan de kwestie in open overleg aan de orde worden gesteld bij de ondernemingsleiding. In het geval van een voorgenomen individueel ontslag van een vakbondskaderlid is het wenselijk dat de werkgever eerst BOVAG hierover informeert.

Cao-partijen zijn van mening dat een vakbondskaderlid recht heeft op dezelfde ontslagbescherming als ondernemingsraadsleden hebben op basis van de Wet op ondernemingsraden.

3. Kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt

Cao-partijen vragen aan werkgevers bijzondere aandacht voor het scheppen van (her)plaatsingsmogelijkheden voor kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt en voor gehandicapte werknemers. Daarnaast is het de verantwoordelijkheid van de werkgever dat in de onderneming preventieve maatregelen worden getroffen om te voorkomen dat werknemers uitvallen wegens arbeidsongeschiktheid.

Meer informatie over arbeidsomstandigheden en re-integratie kan worden verkregen bij de BOVAG en de werknemersorganisaties FNV, CNV en De Unie en op www.mvtcao.nl.

4. Milieu

Cao-partijen vragen bijzondere aandacht van de werkgevers en werknemers om het werk zo te organiseren dat het milieu daardoor zo min mogelijk wordt belast.

5. Verlof in de wet Arbeid en Zorg

Cao-partijen bevelen aan dat de verschillende vormen van verlof in de Wet Arbeid en Zorg zo flexibel mogelijk worden ingezet in de dienstroosters en rekening te houden met de persoonlijke omstandigheden van de werknemer.

6. BOL-studenten

Cao-partijen adviseren om BOL-studenten een passende vergoeding te betalen voor hun stage.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Algemene afspraken		
1.	Werkingssfeer, minimum cao, dispensatie en nawerking	Was 6
2.	Wat wordt bedoeld met werkgever?	Was 1 + 7
3.	Voor welke werkgevers geldt deze cao niet?	Was 8
4.	Wanneer is iemand werknemer?	Was 2
5.	Uitzendkrachten	Was 4
6.	Werken in deeltijd	Was 3
7.	Welke afwijkingen gelden er voor verkopers?	Was 5
8.	Welke afwijkingen gelden er voor brandstofverkooppunten?	Was 110
9.	Veilig werken	Was 14
10.	Vakbondskaderlid	Was 11
11.	Medezeggenschapsorgaan	Was 9
12.	Bedrijfsraad	Was 13
13.	Een meningsverschil over de uitleg van de cao	Was 12
14.	Fusie, sluiting en reorganisatie	Was 15
Hoofdstuk 2. Begin en einde van de arbeidsovereenkomst		
15.	Hoe worden functies ingedeeld?	Was 16
16.	Een arbeidsovereenkomst aangaan	Was 18 + 20
17.	Hoe lang is de proeftijd?	Was 17
18.	Arbeidsovereenkomst met een mbo-student BBL	Was 22
19.	Arbeidsovereenkomst met een werknemer vanaf de AOW-gerechtigde leeftijd	Was 21
20.	Wanneer eindigt een arbeidsovereenkomst?	Was 19
21.	Opzeggen	Was 23
Hoofdstuk 3. Werktijden		
22.	Begrippen	Was 24
23.	Arbeidsduur per week	Was 25
24.	Vierdaagse werkweek	Was 25A
25.	Arbeidsduurverkorting (ADV)	Was 26
26.	Te veel of te weinig ADV-tijd	Was 27
27.	Pauzetijden	Was 30
28.	Werken bij autowasbedrijven, autoverhuurbedrijven, rijwielstallingen of brandstofverkooppunten	Was 28
29.	Werken op zaterdag in het motorvoertuigenbedrijf	Was 29
30.	Werken op zondagen en feestdagen	Was 31
31.	Werken in ploegendienst	Was 32
32.	Overwerk en meerwerk	Was 33
33.	Werken in consignatiedienst	Was 34
Hoofdstuk 4. Verplichtingen van de werknemer		
34.	Welke verplichtingen gelden voor de werknemer?	Was 35
35.	Geheimhouding	Was 36
36.	Bedrijfsmiddelen	Was 38
37.	Schadevergoeding	Was 39
38.	Mag een werknemer werken voor iemand anders dan de werkgever?	Was 40
39.	De werknemer die terugkeert uit militaire dienst	Was 41

Hoofdstuk 5. Mogelijkheden voor kiezen en ruilen van tijd en geld		
40.	Ruilen	Was 42
Hoofdstuk 6. Salarissen en toeslagen		
41.	Salaris per maand of salaris per vier weken	Was 43
42.	Voor wie gelden de salaristabellen?	Was 44
43.	Salaris voor werknemers die vallen onder de Participatiewet	Was 45
44.	Salaristabellen voor werknemers van 16 jaar en ouder	Was 46
45.	Salaristabellen per maand en per uur	Was 47
46.	Salarisverhogingen	Was 58
47.	Salarisverhoging door de leeftijd van de werknemer	Was 49
48.	Salarisverhoging bij een nieuw functiejaar	Was 50
49.	Wijziging van functie, herscholing, omscholing en bijscholing	Was 51
50.	Beloningssystemen	Was 53
51.	Salarisverhoging voor verkopers	Was 54
52.	Beloning voor werknemers in autoverhuurbedrijven	Was 55
53.	Contributie voor lidmaatschap van de werknemersorganisatie	Was 57
Hoofdstuk 7. Overuren en andere extra vergoedingen en toeslagen		
54.	Betaling van overuren, gewerkte uren tijdens consignatiedienst, zondagen en feestdagen	Was 60
55.	Betaling van uren buiten het dagvenster	Was 61
56.	Betaling van meeruren	Was 62
57.	Betaling van verschoven uren	Was 64
58.	Betaling van reisuren	Was 65
59.	Ploegentoeslag	Was 66
Hoofdstuk 8. Vergoeding van reis- en verblijfkosten		
60.	Vergoeding van reiskosten	Was 67
61.	Vergoeding van verblijfkosten	Was 68
62.	Andere regelingen voor reis- en verblijfkosten	Was 69
Hoofdstuk 9. Vakantie en vakantiebijslag		
63.	Vakantiedag	Was 70
64.	Vakantieopbouw	Was 71
65.	Uitzonderingen vakantieopbouw	Was 74
66.	Vakantie voor eigen rekening	Was 87
67.	Aaneengesloten vakantie	Was 75
68.	Vaststellen vakantiedagen	Was 76
69.	Berekening van opgenomen vakantiedagen	Was 77
70.	Doorbetaling van het salaris tijdens vakantie	Was 78
71.	Verrekening van te veel of te weinig vakantie-uren	Was 79
72.	Verval van vakantie-uren	Was 80
73.	Vakantiebijslag	Was 81
74.	Minimumvakantiebijslag	Was 84
Hoofdstuk 10. Verlof		
75.	Kort verlof	Was 85
76.	Bijzonder verlof	Was 86
77.	Zwangerschaps- en bevallingsverlof	Was 93
78.	Inzetbaarheidsuren voor werknemers ouder dan 50 jaar	Was 72

79.	Gedwongen verzuim	Was 89
Hoofdstuk 11. Arbeidsongeschiktheid		
80.	Betekenis arbeidsongeschiktheid	Was 90
81.	Aanvullend invaliditeitspensioen	Was 91
82.	Ziekmelden	Was 92
83.	Vervallen	Was 73
84.	Salaris bij arbeidsongeschiktheid	Was 94
85.	Re-integratie	Was 95
86.	Vakantiebijslag voor werknemers die langdurig arbeidsongeschikt zijn	Was 96
Hoofdstuk 12. Opleiding en ontwikkeling		**Was 13**
87.	Werknemer die kwalificatieplichtig is	Was 99
88.	De werknemer die een BBL-opleiding volgt	Was 100
89.	Verplichte scholing	Was 101
90.	Ontwikkelingsdag	Was 102
91.	EVC-toets	Was 103
Hoofdstuk 13. Werkgelegenheid		**Was 14**
92.	Werkgelegenheid	Was 104
93.	Generatiepact	Was 105
94.	Regeling Vervroeg Uitreden (RVU)	Was 105A
Hoofdstuk 14. Pensioen en overlijdensuitkering		**Was 12**
95.	Pensioenfonds Metaal en Techniek	Was 97
96.	Arbeidsovereenkomst na deeltijdpensioen	Was 97A
97.	Overlijdensuitkering	Was 98
Hoofdstuk 15. Overige bepalingen		**Was 16**
98.	Beveiliging brandstofverkooppunten	Was 109
99.	Stichting Fonds voor het Motorvoertuigenbedrijf en het Tweewielerbedrijf (SFMvT)	Was 108
100.	Stichting Opleidings- en Ontwikkelingsfonds Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf (OOMT)	Was 111
101.	Stichting RVU voor het Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf	Nieuw
102.	Procedure bij geschillen	Was 112
Hoofdstuk 16. Slotbepalingen		**Was 15**
103.	Duur van deze cao	Was 106
104.	Vredesplicht	Was 107
Hoofdstuk 17. Bijlagen		
1.	Salaristabellen voor betaling per vier weken	Was 10
2.	Hoe wordt een gewerkt uur vergoed?	Was 15
3.	Voorbeelden van ruilen	Was E
4.	Reglement voor vergoeding van de lidmaatschapskosten van een werknemersorganisatie	Was 7
5.	Procedure bij indelingsgeschil	Was 3
6.	Procedure bij geschil over dienstrooster	Was A
7.	Doktersbezoek	Was 5

8.	Gedragsregels bij arbeidsongeschiktheid	Was 4
9.	Generatiepact Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf a. Reglement Generatiepact Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf b. Spelregels bij geschil gebruikmaking Generatiepact Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf	 Was 12 Was 13
10.	Veiligheid	Was 1
11.	Voorwaarden toepassen camera-afsluiting bij brandstofverkooppunten	Was 11
12.	Opzegtermijnen	Was 8
13.	Fusie, sluiting en reorganisatie	Was 2
14.	Werkgelegenheid	Was 6
15.	Procedure dispensatieverzoek	Was 9

Hoofdstuk 1. Algemene afspraken

Artikel 1. Werkingssfeer, minimum cao, dispensatie en nawerking

1. Deze cao geldt voor werkgevers en werknemers in de bedrijfstak van het motorvoertuigen- en tweewielerbedrijf, waaronder wordt verstaan:

   a. het herstellen, veranderen, onderhouden, monteren, reviseren of vervangen van een of meer onderdelen of van delen daarvan van motorvoertuigen en/of tweewielers en/of caravans en/of aanhangwagens;
   b. aan het publiek verkopen van motorvoertuigen en/of tweewielers en/of caravans en/of aanhangwagens, onderdelen of delen daarvan;
   c. het stallen van motorvoertuigen en/of tweewielers en/of caravans en/of aanhangwagens;
   d. het verhuren van motorvoertuigen, en/of tweewielers, en/of caravans en/of aanhangwagens;
   e. het takelen en bergen van motorvoertuigen;
   f. het rijklaar en/of afleverklaar maken van motorvoertuigen en/of tweewielers en/of caravans en/of aanhangwagens;
   g. bemiddelen in de zin van artikel 7:425 BW en/of 7:428 BW bij de verkoop of verhuur van motorvoertuigen en/of tweewielers en/of caravans en/of aanhangwagens, onderdelen of delen daarvan;
   h. het ten behoeve van de activiteiten zoals genoemd onder sub b en sub d van dit artikellid fysiek, anders dan alleen via digitale weg, aan het publiek etaleren en/of aan het publiek afleveren van motorvoertuigen en/of tweewielers en/of caravans en/of aanhangwagens.
   i. het keuren van motorvoertuigen en/of aanhangwagens zoals bedoeld in artikel 72 Wegenverkeerswet 1994 voor zover deze werkzaamheden niet uitgevoerd worden door werknemers die in dienst zijn van de Dienst Wegverkeer (art. 4a Wegenverkeerswet 1994, in het maatschappelijk verkeer aangeduid als RDW).

   In deze cao wordt verstaan onder:

   - motorvoertuigen: personenauto's, bedrijfsauto's, trucks en opleggers, campers, raceauto's;
   - tweewielers: motorrijwielen, bromfietsen, fietsen, transportfietsen, invalidewagens en carriers (driewielers);
   - caravans: toercaravans, vouwcaravans, vouwwagens, stacaravans;
   - onderdelen of delen daarvan: motor, chassis, frame, wielen, vering, stuurinrichting, instrumenten, transmissiesysteem, remsysteem, brandstoftoevoersysteem, uitlaatsysteem, koelsysteem, schokdempers, vloeistof voor krachtoverbrenging, hydraulische systemen, remvloeistof, alsook die elektrotechnische uitrustingsstukken, die bestemd zijn om permanent op het circuit te worden aangesloten en tevens een wezenlijk bestanddeel van het mechanisme vormen.

   Er bestaat een aparte cao voor Tankstations en Wasbedrijven. Bij een bedrijf dat valt onder de cao voor het Motorvoertuigenbedrijf en het Tweewielerbedrijf kan brandstofverkoop en/of wassen als nevenactiviteit voorkomen. Vandaar dat in de cao voor het Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf enkele specifieke bepalingen hiervoor staan opgenomen.

2. Deze collectieve arbeidsovereenkomst (cao) is een minimum-cao. Dit betekent dat deze cao regels bevat die minimaal in acht moeten worden genomen bij de arbeidsovereenkomsten tussen:
   a. de werkgever bedoeld in artikel 2, die lid is van de werkgeversorganisatie bij deze cao;
   b. de werknemer bedoeld in artikel 4, die in dienst is van een onder a bedoelde werkgever.

   De werkgever als bedoeld in artikel 2 die niet is aangesloten bij de contracterende werkgeversorganisatie bij deze cao en werknemer die in dienst is als bedoeld in artikel 4, moeten bij een tussen hen aangegane arbeidsovereenkomst in ieder geval de algemeen verbindend verklaarde bepalingen nakomen.

3. Aanvragen voor een vergunning tot afwijking van deze cao moet worden ingediend bij de Bedrijfsraad. De Bedrijfsraad kan dispensatie verlenen van een of meerdere bepalingen van de cao als, vanwege zwaarwegende argumenten, toepassing van die ene of meerdere cao-bepalingen redelijkerwijs niet kan worden gevergd. Van zwaarwegende argumenten is met name sprake als de specifieke bedrijfselementen op essentiële punten verschillen van andere ondernemingen die tot de werkingssfeer van de cao gerekend kunnen worden.

Aantekening:
In bijlage 15 van deze cao staat de procedure voor een dispensatieverzoek.

4. Rechten voortvloeiend uit bepalingen van eerdere cao's Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf komen met de inwerkingtreding van deze cao te vervallen. In plaats daarvan gelden de rechten voortvloeiend uit de bepalingen van deze cao. Deze cao heeft, voor zover deze mindere aanspraken geeft, voorrang op de voorgaande cao('s).

Artikel 2. Wat wordt bedoeld met werkgever?

1. In deze cao bedoelen we met werkgever:
   Een natuurlijke persoon die in Nederland woont, of een rechtspersoon die in Nederland is gevestigd, of een maatschap, een vennootschap onder firma of een commanditaire vennootschap die bestaat uit twee of meer natuurlijke personen en/of rechtspersonen, en ook een in het Rijk in Europa gevestigde nevenvestiging van een daarbuiten wonende natuurlijke persoon en/of een daarbuiten gevestigde rechtspersoon (al dan niet geconstitueerd naar of vallend onder buitenlands recht), waarvoor op grond van de Handelsregisterwet 2007 (Stb. 2007, 153) een verplichting tot inschrijving in het Handelsregister bestaat.

2. Onder 'werkgever in het Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf' wordt in deze cao verstaan: de werkgever, of anders de afdeling van deze werkgever, bij wie of waarin het aantal overeengekomen arbeidsuren van de werknemers die in dienst zijn en die betrokken zijn bij werkzaamheden zoals uitgeoefend in de bedrijfstak als genoemd in artikel 1 lid 1 van deze cao, groter is dan het aantal overeengekomen arbeidsuren van de werknemers die in dienst zijn en die betrokken zijn bij werkzaamheden uitgeoefend in een andere bedrijfstak.
   Bij de hiervoor omschreven vergelijking blijft de economische functie van de werkzaamheden buiten beschouwing. Een afdeling is een onderdeel van de (organisatie van de) werkgever waarin werknemers gelijkgerichte werkzaamheden verrichten. Een afdeling behoort slechts tot de bedrijfstak Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf als deze afdeling niet behoort tot een sector waarvoor doorgaans een eigen cao wordt afgesloten.

Artikel 3. Voor welke werkgevers geldt deze cao niet?

Deze cao is niet van toepassing op de werkgever die voldoet aan de volgende cumulatieve vereisten:

a. de bedrijfsactiviteiten van de werkgever bestaan uitsluitend uit het ter beschikking stellen van arbeidskrachten als bedoeld in artikel 7:690 BW én
b. het aantal overeengekomen arbeidsuren van de werknemers die in dienst zijn bij deze werkgever die werkzaamheden verrichten in de bedrijfstak zoals genoemd in artikel 1 minder bedraagt dan 75% van het totaal aantal overeengekomen arbeidsuren van de werknemers die in dienst zijn. Dat wil zeggen dat ten minste 25% van het aantal arbeidsuren van de werknemers die in dienst zijn betrekking heeft op werkzaamheden uitgeoefend in een andere bedrijfstak dan in artikel 1 genoemd én
c. de werkgever zendt voor ten minste 15% van het totale premieplichtige loon op jaarbasis uit op basis van uitzendovereenkomsten met uitzendbeding als bedoeld in artikel 7:691 lid 2 BW én
d. de werkgever is geen onderdeel van een concern dat rechtstreeks of door algemeen verbindend verklaring gebonden is aan de cao van een van de bedrijfstak zoals genoemd in artikel 1 én
e. de werkgever is geen paritair afgesproken arbeidspool én

Voor de onderdelen a. en b. wordt het aantal arbeidsuren van werknemer van wie de functie volledig is gericht op de bedrijfsactiviteit 'ter beschikking stellen' —zoals administratie en bemiddeling— buiten beschouwing gelaten.

Aantekening:
De uitzendovereenkomst uit artikel 7:691 lid 2 BW zoals staat in lid c is verder gedefinieerd in artikel 5.2 van de meest recente versie van de Regeling van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Staatssecretaris van Financiën, Directie Sociale Verzekeringen, Nr. SV/F&W/05/96420, ter uitvoering van de Wet financiering sociale verzekeringen (Regeling Wfsv). De werkgever voldoet aan dit criterium als dit door de uitvoeringsinstelling is vastgesteld.

Deze cao is niet van toepassing op de werkgever die een onderneming voert die kwalificeert als een bandenimportbedrijf of bandengroothandelsbedrijf, zoals gedefinieerd in het Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 13 september 2024 tot algemeen verbindendverklaring van bepalingen van de collectieve arbeidsovereenkomst voor de Banden- en Wielenbranche (Stcrt. 2024/25358).

Artikel 4. Wanneer is iemand werknemer?

1. Iemand is werknemer als hij in dienst van een werkgever werkt een daarvoor betaald krijgt.

2. Deze cao geldt niet voor de volgende personen:
   a. Directeuren en adjunct-directeuren.
   b. Personen die hoofdzakelijk werken op een functieniveau dat hoger is dan functiegroep J.
   c. Personen die wel op de loonlijst van de onderneming staan, maar die niet werken voor de onderneming.

3. In artikel 15 staat dat de werkgever de functie van de werknemer indeelt op basis van het Handboek Functie-indeling voor het Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf. Doet een werknemer werk dat niet in te delen is volgens dit Handboek Functie-indeling, dan gelden de volgende artikelen uit deze cao niet: 41 lid 1, 44, 45, 46, 47, 48, 54, 57 en 58 en bijlage 1 (o.a. salaristabellen, salarisverhoging en betaling van overuren). Het salaris is ten minste zo hoog als het wettelijk minimumloon.

4. Is er een geschil over dit artikel, dan kan dit aan de Bedrijfsraad worden voorgelegd, zoals staat in artikel 102 van deze cao.

Aantekening:
Voor Bedrijfsraad zie artikel 13 van deze cao.

Artikel 5. Uitzendkrachten

Werkt iemand als uitzendkracht voor een werkgever voor wie deze cao van toepassing is, dan geldt voor deze uitzendkracht het volgende:

a. de afspraken over werktijden in hoofdstuk 3 van deze cao;
b. de toeslagen en vergoedingen die horen bij de gemiddelde werkweek van 38 uur, zoals staat in hoofdstuk 6 en 7 van deze cao;
c. Afspraken over de volgende onderwerpen:
   - Salaristabellen: artikel 41, 42, 43, 44, 45 en bijlage 1
   - Vakantie en vakantiebijslag: hoofdstuk 9
   - Inzetbaarheidsuren voor werknemers ouder dan 50 jaar: artikel 78.

Let op*:*
Heeft de onderneming vastgestelde eigen salaristabellen en/of eigen toeslagen in plaats van salaristabellen of toeslagen zoals in hoofdstuk 6 en 7, dan gelden voor de uitzendkrachten de eigen salaristabellen en/of toeslagen van de onderneming.

Heeft de werkgever uitzendkrachten aan het werk, dan moet hij zich ervan verzekeren dat het uitzendbureau de afspraken die volgens dit artikel gelden op deze uitzendkrachten toepast. Ook moet de werkgever een verklaring vragen van het uitzendbureau, waarin staat dat het uitzendbureau zich houdt aan de wetten die gelden voor uitzendwerk. Heeft het uitzendbureau een NEN-certificaat, dan is deze verklaring niet nodig.

Artikel 6. Werken in deeltijd

1. Wil een werknemer werken in deeltijd, dan vraagt hij dit aan zijn werkgever. De werkgever benadert dit positief. De werkgever kan een verzoek om in deeltijd te werken alleen afwijzen als zwaarwegende bedrijfs- of dienstbelangen zich daartegen verzetten. De werkgever deelt de beslissing over het verzoek tot deeltijdwerk schriftelijk en beargumenteerd aan de werknemer mee. De werkgever mag pas besluiten om werken in deeltijd niet toe te staan na overleg met de werknemer.

2. Werken in deeltijd betekent dat een werknemer minder dan gemiddeld 38 uur per week werkt, berekend over maximaal één jaar. Heeft een werknemer de afspraak om in deeltijd te werken, dan gelden voor deze werknemer de afspraken in deze cao naar verhouding van dit mindere aantal uren ten opzichte van de gemiddelde 38-urige werkweek.

Aantekening:
Voor meer informatie over meeruren zie artikel 22 lid 5 sub b van deze cao.

Artikel 7. Welke afwijkingen gelden er voor verkopers?

1. Voor de functie van verkoper of vertegenwoordiger geldt het volgende:
   - hoofdstukken 3, 6, 7 en 8 van deze cao zijn niet van toepassing (o.a. arbeidstijden, salarissen en toeslagen, betaling overuren, vergoeding reiskosten);
   - artikel 15 van deze cao is niet van toepassing (functie-indeling);
     artikel 30 lid 3 van deze cao is wel van toepassing (werken op een feestdag);
   - artikel 51 van deze cao is wel van toepassing (basissalaris verkopers).

2. Net als in artikel 41 lid 1 van deze cao wordt voor verkopers met salaris bedoeld: het door de werkgever aan de werknemer verschuldigde salaris zonder bijverdienste, maar wel met eventuele provisie.

Artikel 8. Welke afwijkingen gelden er voor brandstofverkooppunten?

De volgende artikelen zijn niet van toepassing op de werknemer en werkgever van een brandstofverkooppunt:
- artikel 22 lid 2 (het dagvenster);
- artikel 23 lid 6 tot en met 8 (werken op zaterdag);
- artikel 31 (werken in ploegendienst);
- artikel 45 en bijlage 1 (salaristabellen);
- artikel 55 (betaling van uren buiten het dagvenster);
- artikel 59 (ploegentoeslag).

Het salaris is ten minste zo hoog als het wettelijk minimumloon.

Artikel 9. Veilig werken

1. De werkgever doet wat nodig is voor de veiligheid in de onderneming. Hierbij houdt de werkgever zich aan de wettelijke voorschriften.

2. De werknemer hoeft geen werk te doen dat niet voldoet aan de wettelijke regels over veiligheid. De werkgever kan de werknemer hiertoe ook niet verplichten.

3. De werkgever zorgt dat de werknemer de veiligheidsmiddelen krijgt die hij nodig heeft om veilig te kunnen werken.

4. De werknemer is verplicht om het volgende te doen:
   - hij zorgt voor zijn eigen veiligheid en die van anderen;
   - hij houdt zich aan de regels die de werkgever heeft gemaakt;
   - hij gebruikt de veiligheidsmiddelen die nodig zijn om veilig te werken;
   - hij past de voorgeschreven veiligheidsmaatregelen toe.

5. De cao-partijen hebben een branche Risico Inventarisatie- en Evaluatie (een RI&E) en een arbocatalogus ontwikkeld.

6. De werknemer kan kosteloos gebruikmaken van de dienstverlening van de branchevertrouwenspersoon.

Aantekeningen:
1. *Voor meer informatie over veilig werken zie www.mvtcao.nl en in bijlage 10.*
2. *Informatie over de branchevertrouwenspersoon staat op www.mvtcao.nl/vertrouwenspersoon.*

Artikel 10. Vakbondskaderlid

De werknemer die vakbondskaderlid is, krijgt informatie van de vakbond. Deze informatie mag hij verspreiden in de onderneming waar hij werkt. De werkgever mag de werknemer om die reden niet benadelen.

Aantekening:
Zie ook punt 2 van het voorwoord.

Artikel 11. Medezeggenschapsorgaan

1. Heeft een werkgever 50 werknemers of meer in dienst, dan moet een ondernemingsraad volgens artikel 2 van de Wet op de ondernemingsraden worden ingesteld.

2. Heeft een werkgever 10 werknemers of meer in dienst, maar minder dan 50 en is er geen ondernemingsraad in de onderneming, dan kan de werkgever besluiten om een personeelsvertegenwoordiging op te richten. Vraagt meer dan de helft van de werknemers om een personeelsvertegenwoordiging, dan stelt de werkgever deze in.
   Heeft deze onderneming ook geen personeelsvertegenwoordiging, dan stelt de werkgever een personeelsvergadering in, voor zover de Wet op de ondernemingsraden geldt voor de onderneming. In artikel 35b Wet op de ondernemingsraden staan de regels die in deze situatie gelden.

3. Heeft een werkgever minder dan 10 werknemers in dienst en is er geen ondernemingsraad, dan kan de werkgever een personeelsvertegenwoordiging instellen. Als er ook geen personeelsvertegenwoordiging is ingesteld, kan de werkgever overleggen met een aantal werknemers dat bij de werkgever in dienst is.

Aantekening:
Voor meer informatie over het instellen van een ondernemingsraad, personeelsvertegenwoordiging of personeelsvergadering kan contact worden opgenomen met de Bedrijfscommissie. Postbus 90405, 2509 LK Den Haag. Telefoon 070 – 3499 561 of e-mail: info@bedrijfscommissie.nl.

Artikel 12. Bedrijfsraad

Voor de in artikel 1 omschreven bedrijfstak is de Bedrijfsraad opgericht. In de statuten van de Bedrijfsraad is geregeld wat de taak en werkwijze van de Bedrijfsraad is en welke partijen er in de Bedrijfsraad zijn vertegenwoordigd.
In de Bedrijfsraad werken de werkgevers- en werknemersorganisaties in het Motorvoertuigenbedrijf en het Tweewielerbedrijf samen met het doel het bevorderen van goede sociale verhoudingen in het Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf. Dit doel wordt onder meer bereikt door het afsluiten van cao's.

Aantekeningen:
1. *Meer informatie over de Bedrijfsraad staat op www.mvtcao.nl/over-bedrijfsraad.*
2. *Correspondentie voor de Bedrijfsraad is te richten aan: Postbus 491, 3990 GG Houten of per e-mail naar info@bedrijfsraad.nl.*
3. *Voor advies en subsidie kun je terecht bij de Bedrijfsraad in de gevallen genoemd in de artikelen 1, 4, 15, 23, 24, 72, 85, 93 en 102 van deze cao.*

Artikel 13. Een meningsverschil over de uitleg van de cao

Als er een geschil is over de betekenis van de bepalingen in deze cao, dan kunnen de cao-partijen de *Commissie Uitleg cao* om advies vragen. De Commissie adviseert de Bedrijfsraad dan over het interpretatiegeschil.

Artikel 14. Fusie, sluiting en reorganisatie

1. Voor de werkgever die fusiebesprekingen voert zijn de Fusiegedragsregels van de Sociaal Economische Raad (SER) van toepassing. In afwijking op de Fusiegedragsregels is lid 2 van dit artikel van toepassing voor de kennisgeving aan de werkgeversorganisatie en de werknemersorganisaties.

2. De werkgever stelt de werkgeversorganisatie en de werknemersorganisaties tijdig in kennis, als hij het voornemen heeft om het bedrijf waar ten minste 20 personen werken, geheel of gedeeltelijk te sluiten, het personeelsbestand ingrijpend te reorganiseren of andere plannen heeft die een belangrijke negatieve invloed kunnen hebben op de werkgelegenheid. Bij deze kennisgeving geeft de werkgever de redenen aan die hem tot zijn besluit hebben gebracht en de (sociale) gevolgen die hij verwacht, voor zover die al te overzien zijn. De werkgever zal ernaar streven collectieve ontslagen zoveel mogelijk te voorkomen.

3. De kennisgeving bedoeld in lid 2 van dit artikel vindt plaats zodra verwacht kan worden dat de eventuele sluiting of reorganisatie doorgaat.

4. Zodra het noodzakelijk wordt, besteedt de werkgever samen met de werkgeversorganisatie en de werknemersorganisaties aandacht aan de volgende onderwerpen:
   - het tijdstip waarop het medezeggenschapsorgaan of de werknemersdelegatie voor het uitbrengen van advies wordt ingelicht;

- het tijdstip en de wijze waarop het gehele personeel wordt ingelicht;
- in hoeverre voorzieningen getroffen kunnen worden om zoveel mogelijk de nadelige gevolgen voor de werknemers te voorkomen, weg te nemen of te verminderen.

Aantekeningen:

1. *Cao-partijen bevelen de ondernemingen die minder dan 20 personen in dienst hebben aan, om bij fusie, sluiting en reorganisatie dit artikel toe te passen.*
2. *De onderwerpen die worden bedoeld in lid 4 staan verder uitgewerkt in bijlage 14 van deze cao.*

Hoofdstuk 2. Begin en einde van de arbeidsovereenkomst

Artikel 15. Hoe worden functies ingedeeld?

1. De werkgever deelt de functie van een werknemer in en informeert de werknemer hierover. Bestaat de functie uit een samenstelling van meerdere functies, dan wordt vermeld uit welke verschillende functies deze samengestelde functie bestaat.

2. De werkgever gebruikt voor deze indeling het meest recente Handboek Functie-indeling voor het Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf. Dit handboek is een onderdeel van deze cao.

Aantekeningen:
Het Handboek Functie-indeling staat op de website www.mvtcao.nl.

3. Is er een verschil van mening over de functie-indeling tussen de werkgever en de werknemer, dan kunnen zij de Bedrijfsraad om advies vragen zoals staat in artikel 102 van de cao. Het vragenformulier voor een geschil over de indeling van een functie staat op www.mvtcao.nl.

4. Op de invoering van het Handboek Functie-indeling is artikel 27 van de Wet op de ondernemingsraden van toepassing.

Artikel 16. Een arbeidsovereenkomst aangaan

1. Er wordt in principe een arbeidsovereenkomst aangegaan voor ‘onbepaalde tijd’.

2. De arbeidsovereenkomst moet schriftelijk worden vastgelegd.

   Aantekening:
   In artikel 7:655 BW staat opgesomd welke gegevens de werkgever ten minste schriftelijk moet verstrekken aan de werknemer.

3. Anders dan in lid 1 van dit artikel is geregeld, kan een arbeidsovereenkomst tijdelijk zijn als dat schriftelijk is afgesproken. Deze arbeidsovereenkomst voor ‘bepaalde tijd’ kan voor een bepaalde periode of voor een bepaald project worden aangegaan.

4. Werkgever en werknemer kunnen zoals staat in artikel 7:668a lid 1 BW een keten van arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd sluiten.

5. Perioden die de werknemer bij de werkgever als uitzendkracht heeft gewerkt, voorafgaand aan zijn indiensttreding bij de werkgever, tellen als één arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. Dit is in afwijking van artikel 7:668a lid 2 BW.

Aantekening:
Voor BBL-studenten geldt geen maximum aantal tijdelijke arbeidsovereenkomsten. Zie artikel 18 van deze cao.

Artikel 17. Hoe lang is de proeftijd?

1. In een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd kan een proeftijd van twee maanden worden afgesproken. In afwijking van artikel 7:652 lid 4 sub a en lid 5 BW kan bij een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd van langer dan zes maanden en bij een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd die niet op een kalenderdatum is gesteld ook een proeftijd van twee maanden worden afgesproken.

2. In een arbeidsovereenkomst van zes maanden of korter mag geen proeftijd worden afgesproken.

3. In de proeftijd kunnen zowel de werkgever als de werknemer de arbeidsovereenkomst beëindigen.

Aantekening:
Meer informatie over het ontslagrecht staat op www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ontslag.

Artikel 18. Arbeidsovereenkomst met een mbo-student BBL

1. De werkgever kan met een werknemer die niet kwalificatieplichtig is en een opleiding volgt via de beroepsbegeleidende leerweg volgens de Wet educatie en beroepsonderwijs (BBL-opleiding), een arbeidsovereenkomst aangaan voor een normale arbeidsduur, zoals in artikel 23 van deze cao staat. Er kan ook een kortere arbeidsduur worden afgesproken.

2. Als de mbo-student BBL een parttime-arbeidsovereenkomst heeft met de werkgever in het kader van de BBL-opleiding zoals bedoeld in artikel 7.2.2. van de Wet educatie en beroepsonderwijs, dan moet er een minimale werktijd zijn van 20 uur per week. De afspraken in deze cao gelden in dat geval naar verhouding van dit mindere aantal uren ten opzichte van de gemiddelde 38-urige werkweek, zoals bedoeld in artikel 23 lid 1 van deze cao.

3. Voor mbo-studenten BBL geldt geen maximum aantal arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd, als zij een arbeidsovereenkomst hebben met de werkgever in het kader van de beroepsbegeleidende leerweg (BBL-opleiding) zoals bedoeld in artikel 7.2.2. van de Wet educatie en beroepsonderwijs. Dit is een uitzondering op artikel 16 lid 4 van deze cao.

Artikel 19. Arbeidsovereenkomst met een werknemer vanaf de AOW-gerechtigde leeftijd

1. De werkgever kan met de werknemer die de AOW-gerechtigde leeftijd heeft bereikt, een arbeidsovereenkomst aangaan voor bepaalde tijd of voor onbepaalde tijd.

2. De werkgever en de werknemer die de AOW-gerechtigde leeftijd heeft bereikt, kunnen aansluitend maximaal zes arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd sluiten. Deze arbeidsovereenkomsten mogen samen niet langer duren dan 48 maanden. Dit is in afwijking van artikel 16 lid 4 van deze cao. Om een nieuwe keten van arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd te starten, moet er een periode van langer dan 6 maanden tussen twee arbeidsovereenkomsten zitten.

3. Voor de werknemers bedoeld in dit artikel gelden de regels die in deze cao staan, behalve als de werkgever en de werknemer schriftelijk iets anders afspreken. Het salaris van de werknemer is minimaal gelijk aan het wettelijk minimumloon.

Aantekeningen:

1. *Artikel 44 en 45 gelden voor werknemers die jonger zijn dan de AOW-gerechtigde leeftijd. De beloning voor werknemers vanaf de AOW-gerechtigde leeftijd moet door de werkgever en de werknemer duidelijk worden afgesproken. Blijft een werknemer hetzelfde werk doen? Dan is het de bedoeling dat zijn netto inkomen niet lager wordt dan het netto inkomen dat hij voor de AOW-leeftijd kreeg.*
2. *Voor werknemers vanaf de AOW-gerechtigde leeftijd kunnen andere regels gelden dan voor werknemers jonger dan de AOW-gerechtigde leeftijd. Dit gaat om regels voor sociale zekerheid of pensioen.*

Artikel 20. Wanneer eindigt een arbeidsovereenkomst?

1. In de wet staan de mogelijkheden waarop de arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd eindigt. Daarnaast eindigt een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd van rechtswege (automatisch) op de eerste dag waarop voor de werknemer de AOW ingaat.

2. De arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd eindigt, zonder dat daarvoor opzegging of toestemming van het UWV nodig is, in de volgende situaties:
   a. van rechtswege (automatisch) op het afgesproken tijdstip
      of
   b. in het geval van een project: wanneer het project volledig is uitgevoerd.

3. Als blijkt dat de uitvoering van het afgesproken project korter dan een half jaar duurt, dan moet de werkgever dit ten minste één maand voor de te verwachte einddatum van dat project aan de werknemer laten weten.

4. De werkgever laat de werknemer minimaal één maand voor het aflopen van de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd schriftelijk weten of, en zo ja tegen welke voorwaarden, de werknemer een nieuwe arbeidsovereenkomst aangeboden krijgt. Dit is de aanzegplicht. Deze aanzegplicht geldt niet voor arbeidsovereenkomsten die zijn aangegaan voor korter dan zes maanden.

5. De werkgever die niet of niet op tijd aanzegt is schadeplichtig zoals bedoeld in artikel 7:668 BW. Niet of niet op tijd aanzeggen heeft geen invloed op het van rechtswege (automatisch) eindigen van de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd.

6. De werknemer die met vroegpensioen gaat en daarom een pensioenuitkering gaat ontvangen van het Pensioenfonds Metaal en Techniek, moet dit uiterlijk drie maanden voordat hij met pensioen gaat zelf doorgeven aan zijn werkgever.

Aantekening:
Meer informatie over het ontslagrecht staat op www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ontslag.

Artikel 21. Opzeggen

1. Werknemer en werkgever kunnen de arbeidsovereenkomst opzeggen. De wettelijke regels en opzegtermijnen die daarbij gelden zijn terug te vinden in artikel 7:672 BW.

2. De opzegging vindt plaats, met inachtneming van de opzegtermijn, aan het eind van de maand bij een maandsalaris en tegen het einde van de vierwekenperiode bij een vierwekensalaris.

Aantekening:
In bijlage 12 van deze cao zijn de wettelijke regels te vinden voor opzegtermijnen (artikel 7:672 BW).

Hoofdstuk 3. Werktijden

Artikel 22. Begrippen

1. De werknemer werkt volgens een dienstrooster. Op het dienstrooster staat op welke dagen en tijden de werknemer werkt. Deze tijd is de *dagelijkse werktijd*.

2. a. De dagelijkse werktijd kan liggen in de periode die het 'dagvenster' wordt genoemd. Het dagvenster is een periode met een duur van 13 uur en loopt van maandag tot en met vrijdag van 7.00 uur tot 20.00 uur. Als de dagelijkse werktijd helemaal of voor een deel buiten het dagvenster valt, dan geldt de toeslagenregeling van artikel 55 van deze cao.

   b. Voor werknemers die vooral werken aan bedrijfsauto's loopt het dagvenster van maandag tot en met vrijdag van 6.00 uur tot 18.30 uur. Als de dagelijkse werktijd helemaal of een deel buiten het dagvenster valt, dan geldt de toeslagenregeling van artikel 55 van deze cao.

   c. Voor de werknemers die werken op verkooppunten voor autowasbedrijven, autoverhuurbedrijven, rijwielstallingen of brandstofverkooppunten gelden de regelingen in artikel 28 van deze cao. Hierin staat dat voor deze deelbranches een ander dagvenster geldt. Artikel 22 lid 2 sub a is niet van toepassing.

Aantekening:
Werkt de werknemer in ploegendienst zoals beschreven in artikel 31 van deze cao, dan geldt de toeslagenregeling van artikel 59 van deze cao. Zie ook artikel 55 van deze cao. Zie bijlage 2 voor een schema met voorbeelden.

3. **Keuzeregeling dagvenster**
   Als de werkgever het dagvenster wil aanpassen, dan meldt de werkgever dit schriftelijk bij de Bedrijfsraad. De werknemersorganisaties in de Bedrijfsraad geven dan aan of ze beschikbaar zijn voor overleg. Als de werknemersorganisaties beschikbaar zijn voor overleg, dan geldt de regeling onder sub a voor het aanpassen van het dagvenster. Als de werknemersorganisaties aangeven niet beschikbaar te zijn voor overleg, dan geldt de regeling onder sub b voor het aanpassen van het dagvenster.
   a. Als de werkgever de voorkeur heeft voor de aanpassing van de duur, het aanvangstijdstip en/of het eindtijdstip van het dagvenster, dan kan dat als er overeenstemming is bereikt tussen de werkgever en de werknemersorganisaties betrokken bij deze cao.
   b. De werkgever kan in overleg met de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging een afwijkende duur, aanvangstijdstip en/of eindtijdsstip van het dagvenster vaststellen. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:
      I. Het dagvenster kan maximaal verruimd worden tot 14 uur per dag.
      II. 75% van de betreffende werknemers stemt in met het voorstel.
      III. Er wordt een compensatie afgesproken die minimaal 0,5% bedraagt boven op het salaris zoals dat staat in artikel 41 van de cao, inclusief dagvenstertoeslag. Voor de berekening geldt een referentieperiode van 1 jaar.

4. Het dienstrooster is het schema waarin voor de werknemer de dagelijkse werktijd en ADV-tijd is vastgelegd. ADV-tijd is de tijd waarop de werknemer niet werkt vanwege arbeidsduurverkorting. In artikel 25 van deze cao staat alles over ADV. Werkt de werknemer op flexibele werktijden, zoals staat uitgelegd in artikel 25 lid 2 sub b van deze cao, dan staat ADV-tijd niet in het dienstrooster.

5. Werkt de werknemer op uren buiten zijn dienstrooster, dan kunnen dat overuren, meeruren of verschoven uren zijn. Hiermee wordt het volgende bedoeld:
   a. *Overuren:* zijn uren waarin de werknemer buiten zijn dienstrooster werkt. Verschoven uren zijn geen overuren. Meeruren zijn ook geen overuren.

   b. *Meeruren:* zijn uren die een parttimer in opdracht van de werkgever langer werkt dan de overeengekomen wekelijkse arbeidsduur, maar die geen overwerk opleveren. Er is pas sprake van overwerk als de arbeidstijd van 38 uren per week wordt overschreden.

Aantekeningen:
1. *Voorbeeld:*
   Een werknemer werkt in deeltijd en heeft een overeengekomen arbeidsduur van 32 uur per week. In opdracht van de werkgever werkt deze werknemer tijdelijk 40 uur per week (8 uur meer per week). De eerste 6 uur van deze 8 extra uren zijn meeruren. De overige 2 uur zijn overuren. Deze uren overschrijden de arbeidstijd van 38 uren per week.
2. *Voor de betaling van overuren zie artikel 54 van deze cao.*
3. *Voor de betaling van meeruren zie artikel 56 van deze cao.*

c. *Verschoven uren:* dit zijn de volgende drie soorten uren:
   1) Uren die de werknemer buiten zijn dienstrooster werkt. Deze uren tellen alleen als verschoven uren als de werknemer in een periode van dertien weken achter elkaar in totaal niet meer uren werkt dan op zijn dienstrooster staan. Als de werknemer erom vraagt, dan geeft de werkgever regelmatig een overzicht van de tijdstippen en de uren waarop de werknemer buiten het dienstrooster heeft gewerkt.
      Werkt de werknemer minder uren dan op zijn dienstrooster staan, dan ziet de werknemer dit ook in het overzicht.
   2) Uren waarop de werknemer buiten het dienstrooster werkt om bepaalde aangewezen uren in te halen waarop niet kan worden gewerkt. Het moet van tevoren vaststaan dat inhalen het doel is van deze verschoven uren. Dit moet gebeuren in overleg met het medezeggenschapsorgaan. Of als dat er niet is, in overleg met de werknemersdelegatie.
   3) Uren waarop de werknemer werkt buiten zijn dienstrooster, omdat het werk door omstandigheden in het bedrijf van de opdrachtgever van de werkgever niet binnen het dienstrooster kan worden gedaan. Deze uren zijn verschoven uren, maar alleen als de werknemer niet méér uren werkt dan hij volgens zijn dienstrooster zou werken.

Aantekening:
Voor de betaling van verschoven uren zie artikel 57 van deze cao.

6. Met ‘jaar’ wordt bedoeld een aaneengesloten periode van 365 dagen. Bij een schrikkeljaar is dit 366 dagen.

7. Met ‘week’ wordt bedoeld een periode van 7 aaneengesloten dagen.

8. Met ‘in overleg’ wordt bedoeld dat er overeenstemming moet zijn tussen de partijen die in het betreffende artikel worden genoemd. Met ‘na overleg’ wordt bedoeld dat het onderwerp tussen partijen is besproken, maar er hoeft geen overeenstemming te zijn.

Artikel 23. Arbeidsduur per week

1. De normale arbeidsduur is gemiddeld 38 uur per week, berekend over maximaal één jaar. Werkt de werknemer minder dan gemiddeld 38 uren per week, dan geldt het overeengekomen aantal uren. Voor de uren die de werknemer werkt gelden de bepalingen in artikel 22 van deze cao.

2. Om te berekenen hoeveel uur een werknemer gemiddeld per week werkt, tellen ook de volgende uren mee als gewerkte uren:
   a. De uren die volgens het dienstrooster zouden worden gewerkt op vakantiedagen.
   b. De uren die volgens het dienstrooster zouden worden gewerkt op nieuwjaarsdag, tweede paasdag, 5 mei, Hemelvaartsdag, tweede pinksterdag, eerste en tweede kerstdag en Koningsdag.
   c. De uren die volgens het dienstrooster zouden worden gewerkt op kort-verlofdagen. In artikel 75 van deze cao staat wat kort-verlofdagen zijn.
   d. De uren die vallen binnen het dienstrooster, maar waarop de werknemer arbeidsongeschikt is.

3. De werkgever maakt het dienstrooster van de werknemer. Hij laat de werknemer steeds voor de duur van minimaal 3 weken weten wat zijn dienstrooster is.

Aantekening:
De werknemer moet dus bijvoorbeeld uiterlijk op 31 december het dienstrooster weten voor de eerste 3 weken van januari.

4. De werkgever kan bij een fulltime arbeidsovereenkomst een dienstrooster maken waarop staat dat de werknemer vier dagen in de week 9,5 uur per dag moet werken. Dit kan alleen in overleg met de

werknemersorganisaties. De dagen waarop de werknemer 9,5 uur moet werken, mogen niet vallen op zaterdag en zondag. De werkgever moet zich verder houden aan het niveau van de arbeidsvoorwaarden die gelden op het moment dat de werkgever dit dienstrooster invoert.

5. De werkgever stelt het dienstrooster vast. Als de werknemer daar om vraagt, doet de werkgever dit na overleg met de werknemer. De werkgever houdt daarbij rekening met de persoonlijke omstandigheden van de werknemer, voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden verwacht. Bij verschil van mening hierover, kan aan de Bedrijfsraad advies worden gevraagd zoals staat in artikel 102 van deze cao.

Aantekening:
Zie voor de procedure bij de Bedrijfsraad bijlage 6 van deze cao.

6. In principe werkt de werknemer niet op zaterdag.

Aantekening:
Wordt er toch regelmatig op zaterdag gewerkt, dan moet de werkgever overleggen met het medezeggenschapsorgaan als dat er is en anders met de werknemersdelegatie.

7. De werknemer in het tweewielerbedrijf of caravanbedrijf van wie regelmatig de aanwezigheid op zaterdag noodzakelijk is, zal per week een andere dag, dan wel twee halve dagen, vrij zijn.

Aantekening:
In artikel 1 van deze cao staat beschreven wat wordt verstaan onder tweewielers en caravans.

8. Als een werknemer incidenteel een zaterdag moet werken, dan kan hij in dezelfde of in de volgende week, een hele dag of twee halve dagen voor eigen rekening vrij nemen.

Aantekening:
Zie voor het invoeren van de zaterdag als werkdag in het motorvoertuigenbedrijf artikel 29 van deze cao.

Artikel 24. Vierdaagse werkweek

1. De werknemer kan de werkgever vragen om een vierdaagse werkweek met behoud van een fulltime arbeidsovereenkomst, door gebruik te maken van vrije tijdsrechten. De werknemer kan daarvoor het volgende doen:
   a. ruilen zoals bedoeld in artikel 40 van deze cao;
   b. alle soorten vrije tijdsrechten gebruiken. Rechten op vrije tijd kunnen onder andere zijn:
      - vakantie-uren (artikel 64 van deze cao)
      - ADV-uren (artikel 25 van deze cao)
      - Inzetbaarheidsuren voor werknemers ouder dan 50 jaar (artikel 78 van deze cao)
      - andere vrije uren waarop de werknemer recht heeft.

2. Een vierdaagse werkweek kan alleen als de werknemer in totaal genoeg vrije uren heeft. Bij een vierdaagse werkweek geldt het volgende:
   - Het gaat om een werkweek van maximaal 4 dagen van 8 uur per dag.
   - Wijst de werkgever de vraag van de werknemer af, dan legt de werkgever zijn redenen daarvoor uit aan de werknemer. Dit moet gebeuren binnen vier weken nadat de werknemer heeft gevraagd om een werkweek van vier dagen met behoud van een fulltime arbeidsovereenkomst.
   - Het gebruik maken van vrije tijdsrechten van de werknemer mag er niet toe leiden dat de werknemer géén periode van twee weken aaneengesloten of twee losse weken vakantie meer kan opnemen per jaar.
   - Ontstaat er onenigheid tussen de werkgever en de werknemer over de vierdaagse werkweek, dan kan gebruik worden gemaakt van de procedure bij een geschil over dienstrooster. Deze procedure staat in bijlage 6 van deze cao.

Artikel 25. Arbeidsduurverkorting (ADV)

1. De vorm van de ADV-regeling wordt in overleg tussen de werkgever en het medezeggenschapsorgaan gekozen. Ook veranderingen van deze keuze bepalen ze in overleg. Heeft het bedrijf geen medezeggenschapsorgaan, dan komt de ADV-regeling tot stand na overleg met de werknemersdelegatie.

Daarnaast kunnen veranderingen in de ADV-regeling ook tot stand komen in overleg met de werknemersorganisaties.
Als de werknemer in deeltijd gaat werken, dan moet in de arbeidsovereenkomst worden opgenomen of de werknemer ADV in tijd of in geld krijgt.

Aantekening:
Werknemers die in deeltijd werken, krijgen het salaris naar verhouding. Dat staat ook in artikel 6 en 42 van deze cao.

Voorbeeld 1:
Bij een fulltime werkweek waarbij een werknemer een dienstrooster heeft van 40 uur, maar 38 uur betaald krijgt, zijn er 2 ADV-uren per week. In dit geval werkt de werknemer 32 uur per week op basis van het in het bedrijf geldende dienstrooster van 40 uur. De werkgever betaalt de werknemer 32/38^{e} van het salaris dat de werknemer moet krijgen volgens de salaristabel van deze cao. De werknemer krijgt in dat geval zijn ADV in geld.

Voorbeeld 2:
De werkgever betaalt de werknemer 32/40^{e} van het salaris dat de werknemer moet krijgen volgens de salaristabel van deze cao. De werknemer krijgt het aantal uren ADV naar evenredigheid van het aantal uren van zijn arbeidsovereenkomst (80% van 2 uur ADV bij fulltime is in dit geval 1,6 uur per week). De werknemer krijgt de ADV in tijd. In die uren hoeft de werknemer niet te werken.

2. Gekozen kan worden uit de volgende vormen van ADV:
   a. *ADV-blokken*:
      - elke 4 weken 8 uur aaneengesloten ADV
      - elke 2 weken 4 uur aaneengesloten ADV
      - elke week 2 uur aaneengesloten ADV

   b. *Flexibele werktijd:* De werknemer werkt dan in een week minimaal 30 uur en maximaal 42,5 uur. De werknemer mag per dag maximaal 8,5 uur werken.

   c. *Vrije keuze:* Er kan worden gekozen voor een andere vorm van arbeidsduurverkorting. Deze keuze mag worden gemaakt onder de volgende voorwaarden:
      - De werkgever stelt de vrije-keuzeregeling vast in overleg met het medezeggenschapsorgaan, de werknemersdelegatie of met de werknemersorganisaties. Het medezeggenschapsorgaan, de werknemersdelegatie of de werknemersorganisatie bespreekt dit met alle betrokken werknemers en neemt een besluit met meerderheid van stemmen.

Aantekening:
Let op: In deze situatie kan de Wet op de ondernemingsraden van toepassing zijn.

      - Wanneer de vrije-keuzeregeling wordt gebruikt, moet de gekozen vorm van arbeidsduurverkorting gemeld worden bij de Bedrijfsraad door middel van een brief die is ondertekend door de werkgever en door de vertegenwoordiging van het personeel.
      - In een onderneming die op 1 november 2020 al een ADV-regeling heeft met een vrije keuzebepaling, moet deze regeling vóór 1 november 2021 aanpassen aan bovenstaande voorwaarden.

3. De werkgever mag geen ADV-tijd geven op zondagen en feestdagen. Welke feestdagen we bedoelen, staat in artikel 30 lid 1 van deze cao.

Artikel 26. Te veel of te weinig ADV-tijd

1. Werkt de werknemer in ADV-tijd, dan moeten werknemer en werkgever in overleg vervangende ADV-tijd vaststellen. Uiterlijk in het volgende kalenderkwartaal moet deze afgesproken ADV-tijd worden opgenomen.

Aantekening:
Heeft de werknemer bijvoorbeeld in mei gewerkt in ADV-tijd, dan moet de werknemer die vrije uren vóór het einde van september alsnog opnemen.

2. Heeft de werknemer bij het einde van de arbeidsovereenkomst nog recht op ADV-tijd of heeft de werknemer te veel ADV-tijd gehad, dan wordt dit verrekend in tijd of in geld. Bij verrekening in geld is het

salaris zoals in artikel 41 lid 1 van deze cao van toepassing voor de waarde van ADV. Eventuele ploegentoeslag telt mee bij het salaris.

3. Is de werknemer arbeidsongeschikt tijdens ADV-tijd, dan hoeft de werkgever deze ADV-tijd niet te compenseren.

Artikel 27. Pauzetijden

1. Het begin- en eindtijdstip van de pauze wordt in overleg tussen werkgever en werknemer vastgesteld.

2. Als de werkgever en de werknemer schriftelijk zijn overeengekomen dat de werknemer tijdens de vastgestelde pauze niet wordt opgeroepen, hoeft over deze pauze geen salaris te worden betaald.

3. Als de werkgever en de werknemer schriftelijk zijn overeengekomen dat de werknemer tijdens de pauze kan worden opgeroepen om te werken, is de gehele pauze werktijd, waarover salaris moet worden betaald.

Artikel 28. Werken bij autowasbedrijven, autoverhuurbedrijven, rijwielstallingen of brandstofverkooppunten

Waar in dit artikel wordt gesproken over werknemers, worden daarmee uitsluitend bedoeld werknemers die werken bij autowasbedrijven, autoverhuurbedrijven, rijwielstallingen of bij brandstofverkooppunten.

1. De werkgever kan in overleg met de werknemersorganisaties bij een fulltime arbeidsovereenkomst een dienstrooster maken waarop staat dat de werknemer vier dagen in week 9,5 uur per dag moet werken. Anders dan in artikel 23 lid 4 van deze cao kan dit uitsluitend op maandag t/m zaterdag. Bij het invoeren van dit dienstrooster moet het bestaande niveau van arbeidsvoorwaarden worden gehandhaafd.

2. De ploegentoeslag van artikel 59 van deze cao is niet van toepassing op de werknemers bedoeld in dit artikel.

3. De werknemer van 21 jaar of ouder die op grond van zijn functie is ingedeeld in salarisgroep A en het salaris ontvangt dat bij deze salarisgroep hoort en gedurende een jaar deze functie uitoefent bij de werkgever, ontvangt het in artikel 45 van deze cao en bijlage 1 onder salarisgroep A met 1 functiejaar vermelde salaris plus 2%.

4. In afwijking van artikel 31 lid 3a van deze cao, mag de werknemer van 55 jaar en ouder worden verplicht in ploegendienst te werken. Dit mag alleen wanneer overduidelijk wordt aangetoond dat het invoeren van een dagdienst voor deze werknemers in het bestaande dienstrooster niet mogelijk is.

5. De werkgever betaalt aan de werknemer het salaris vermeerderd met de volgende toeslagen:
   a. een toeslag van 8% over gewerkte- en verlofuren tussen 22.00 uur en 06.00 uur, als die uren vallen tussen maandag 06.00 uur en zaterdag 06.00 uur.
      Speciaal voor rijwielstallingen en autoverhuurbedrijven geldt een toeslag van 35% over gewerkte- en verlofuren tussen 22.00 uur en 06.00 uur, als die uren vallen tussen maandag 06.00 uur en zaterdag 06.00 uur.
   b. een toeslag van 35% over gewerkte- en verlofuren tussen zaterdag 18.00 uur en maandag 06.00 uur.
   c. een toeslag van 35% over gewerkte uren die vallen op één van de in artikel 30 van deze cao genoemde feestdagen. Daarnaast krijgt de werknemer recht op een compensatie in vrije tijd die gelijk is aan het gewerkte aantal uren op die dag. Als een werknemer is ingeroosterd op een feestdag, kan in afwijking van artikel 68 van deze cao, alleen in zwaarwegende omstandigheden vrij worden gegeven. In dat geval is artikel 30 van deze cao van toepassing en hoeft de werknemer geen vakantie-uren op te nemen.

Aantekening:
Bestaande regelingen die afwijken van de cao kunnen alleen worden gewijzigd in overleg met het medezeggenschapsorgaan of het gehele personeel, waarbij zowel positieve als negatieve afwijkingen van de nieuwe regeling worden besproken.

d. De toeslagen onder a, b en c van dit lid worden berekend over het voor de werknemer geldende vaste salaris, maar hierbij geldt wel dat deze toeslagen worden berekend over maximaal het salarisbedrag zoals vermeld in artikel 45 van deze cao en bijlage 1 onder salarisgroep C met 3 functiejaren.

Aantekening:

Tabel met toeslagen voor Autowasbedrijven, Autoverhuurbedrijven, Rijwielstallingen en Brandstofverkooppunten			
	Maandag 06.00 uur tot zaterdag 06.00 uur	*Zaterdag 18.00 uur tot maandag 06.00 uur*	*Feestdag*
Over gewerkte uren en vakantie-uren tussen 22.00 uur en 6.00 uur	*8% voor Brandstofverkooppunten en Autowasbedrijven 35% voor Autoverhuurbedrijven en Rijwielstallingen*		
Over gewerkte uren en vakantie-uren		*35%*	
Over gewerkte uren			*35%**
**Naast de toeslag van 35% heeft de werknemer recht op een compensatie in vrije tijd die gelijk is aan het gewerkte aantal uren op die dag. Het uurloon bedraagt 0,607% van het maandsalaris of 0,658% van het vierwekensalaris, gebaseerd op een gemiddelde werkweek van 38 uur.*			

6. Voor werknemers die werken bij autowasbedrijven, autoverhuurbedrijven, rijwielstallingen of brandstofverkooppunten geldt in plaats van artikel 54 lid 2 van deze cao het volgende:
   Wanneer tussen zaterdag 18.00 uur en maandag 06.00 uur of op feestdagen zoals staat in artikel 30 van deze cao buiten het dienstrooster wordt gewerkt, betaalt de werkgever aan de werknemer een toeslag van 85%.

7. Autoverhuurbedrijven die lid 1 tot en met 6 van dit artikel willen toepassen moeten hierover in overleg met de ondernemingsraad, personeelsvertegenwoordiging of bij het ontbreken daarvan met de werknemersorganisaties.
   In dit overleg moeten ten minste de volgende punten aan de orde komen:
   1) de inhoud van de afwijkingen zoals bedoeld in dit artikel;
   2) de huidige rechten van de werknemers die in dienst zijn;
   3) de wijze van invoeren.
   De uitgangspunten van de Wet op de ondernemingsraden zijn bij dit overleg van toepassing.

Artikel 29. Werken op zaterdag in het motorvoertuigenbedrijf

1. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van toepassing naast de bestaande regelingen over het werken op zaterdag in artikel 7 en artikel 28 van deze cao.
   Let op: dit artikel geldt niet voor tweewielerbedrijven en caravansbedrijven (zie artikel 23 lid 7 van deze cao), autowasbedrijven, autoverhuurbedrijven, rijwielstallingen en brandstofverkooppunten (zie artikel 28 van deze cao).

2. Als de werkgever in het motorvoertuigenbedrijf in afwijking van andere bepalingen in deze cao de zaterdag als werkdag wil invoeren, moet de werkgever het dienstrooster opstellen in overleg met:
   a. de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging of bij afwezigheid daarvan het personeel;
   b. de werknemersorganisaties, als de ondernemingsraad, de personeelsvertegenwoordiging of de meerderheid van de werknemers van oordeel is dat het overleg hierover gevoerd moet worden met de werknemersorganisaties.

Aantekening:
In artikel 1 staat beschreven wat wordt verstaan onder motorvoertuigen.

3. Bij het in lid 2 bedoelde overleg moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:
   a. De individuele werknemer kan niet verplicht worden om volgens dienstrooster op zaterdag te werken;
   b. Een werknemer kan op maximaal twee zaterdagen per maand worden ingeroosterd;

c. Een werknemer kan op maximaal vijf dagen per week worden ingeroosterd. De werknemer die op zaterdag heeft gewerkt, geeft bij de werkgever aan welke doordeweekse dag in dezelfde week hij niet wil werken. De werkgever staat dit toe, tenzij het vanwege een zwaarwegend bedrijfsbelang niet kan;
d. De arbeidsduur op zaterdag is maximaal 8 uur en minimaal 4 uur;
e. Voor de uren die volgens rooster op zaterdag zijn gewerkt geldt een vergoeding in tijd van ten minste 133,33% (= loon plus toeslag van 33,33%). Er wordt zoveel mogelijk in hele dagen vrij gegeven.

Aantekeningen:

1. *De werknemer werkt volgens dienstrooster 8 uur per dag. Hij wordt op zaterdag voor 6 uur ingeroosterd. Door de werknemer een doordeweekse dag in diezelfde week niet in te roosteren heeft hij een 5 daagse werkweek. 6 uur werken op zaterdag is door de toeslag in tijd van 33,33% gelijk aan 8 uur werken per dag. Op deze manier wordt de werknemer niet meer dan 5 dagen in een week ingeroosterd en wordt de toeslag van zaterdag meteen gecompenseerd binnen de werkweek.*
2. *Als de werknemer op zaterdag voor 8 uur wordt ingeroosterd – als 5de werkdag – dan ontvangt de werknemer een toeslag van 33,33% in tijd of geld. De toeslag in tijd is dan 2,67 uur. Voor gewerkte uren buiten het dienstrooster geldt de overwerktoeslag zoals staat in artikel 54 van deze cao.*

f. Werken op een roostervrije dag is overwerk of meerwerk. In dat geval geldt een toeslag van 50%.

4. Als de werknemer niet kiest, kan de werkgever de toeslagen in dit artikel toekennen in vrije tijd of geld. Bij toekenning in vrije tijd is artikel 54 lid 5 sub a en b van deze cao van toepassing.

5. Als de werknemer kiest voor uitbetaling van de toeslag voor het werken op zaterdag in geld, kan de toeslag worden meegenomen in de normale salarisbetaling. De werkgever geeft een schriftelijke verklaring aan de werknemer over de manier van toekenning en uitbetaling.

Artikel 30. Werken op zondagen en feestdagen

1. In principe werkt de werknemer niet op zondag en ook niet op de volgende feestdagen:
   - Nieuwjaarsdag
   - Tweede paasdag
   - Koningsdag
   - 5 mei
   - Hemelvaartsdag
   - Tweede pinksterdag
   - Eerste kerstdag
   - Tweede kerstdag

Aantekeningen:

1. *Werkt de werknemer wel op zondagen of feestdagen zie dan artikel 54 van deze cao.*
2. *In artikel 23 lid 2 van deze cao staat dat voor de berekening van de gemiddelde wekelijkse arbeidsduur de bovengenoemde feestdagen ook meetellen als ze vallen op een dag binnen het dienstrooster.*
3. *Als Koningsdag op een andere dag wordt gevierd heeft de werknemer ook recht op een vrije dag.*

2. Heeft de werknemer gewetensbezwaren tegen werken op de dagen die we hieronder noemen, dan kan hij dat melden bij de werkgever. De werkgever kan hem dan niet verplichten te werken op:
   - zondagen
   - algemeen erkende christelijke feestdagen
   - Rooms-katholieke feestdagen die in bepaalde plaatsen als een zondag worden gevierd
   - Goede Vrijdag

3. De verkoper die werkt op een feestdag krijgt ter compensatie een doorbetaalde vrije dag. Deze vrije dag wordt in overleg en in principe binnen twee maanden opgenomen. Als dit niet lukt, neemt de werknemer deze dag zo snel als mogelijk op een ander moment op.

Artikel 31. Werken in ploegendienst

1. Met ploegendienst bedoelen we de situatie die voldoet aan alle drie de volgende eisen:
   a. De werktijden van twee of meer werknemers of groepen van werknemers sluiten op elkaar aan. Soms werken de werknemers of groepen werknemers even tegelijk, omdat de eerste werknemer het werk moet overdragen aan de volgende werknemer.

b. De tijd inclusief de pauzes die de verschillende werknemers of groepen in totaal achter elkaar werken, moet meer zijn dan 13 uur.
c. De werknemer wisselt regelmatig van dienst over een langere periode.

Aantekeningen:
1. *Met 'regelmatig' bedoelen we bijvoorbeeld: wekelijks meer aaneensluitende dagen.*
2. *Zie voor de betaling van werknemers die in ploegendienst werken artikel 59 van deze cao.*

2. Voordat de werkgever werken in ploegendienst kan instellen, moet hij daarover overleggen met de werknemersorganisaties of het medezeggenschapsorgaan. Heeft het bedrijf geen medezeggenschapsorgaan, dan moet de werkgever overleggen met de werknemersdelegatie. Ondernemingen die OR-plichtig zijn moeten zich houden aan artikel 27 van de Wet op de ondernemingsraden.

3. Wijst de werkgever werknemers aan om in ploegendienst te werken, dan zijn zij dat verplicht. Deze verplichting geldt niet als:
   a. de werknemer 55 jaar of ouder is;
   b. de gezondheid van de werknemer het niet toelaat om in ploegendienst te werken. Bij verschil van mening hierover kan de werkgever vragen om een medische verklaring.

Aantekening:
Let op: voor werknemers die werkzaam zijn bij autowasbedrijven, autoverhuurbedrijven, rijwielstallingen of brandstofverkooppunten is lid 3 sub a niet van toepassing. Voor deze werknemers geldt artikel 28 lid 4 van deze cao. In artikel 28 lid 4 van deze cao is opgenomen dat werknemers van 55 jaar en ouder verplicht kunnen worden in ploegendienst te werken. Dit mag alleen wanneer overduidelijk wordt aangetoond dat het invoeren van een dagdienst voor deze werknemers in het bestaande dienstrooster niet mogelijk is.

4. De werkgever roostert de ADV-tijd bij voorkeur in aan het begin of aan het einde van een arbeidsperiode in een ploegendienstrooster.

Artikel 32. Overwerk en meerwerk

1. De werknemer kan niet worden verplicht om langer te werken dan zijn dienstrooster.
   Dit geldt niet voor het takel- en bergingsbedrijf of de werknemer die takel- en bergingswerkzaamheden verricht, mits de werknemer 18 jaar of ouder is en de gezondheid van de werknemer dit toelaat. Bij verschil van mening over de gezondheid van de werknemer, kan de werkgever vragen om een medische verklaring.

2. Als er sprake is van een calamiteit kan de werkgever de werknemer in sommige gevallen wel verplichten langer te werken dan zijn dienstrooster. Met een calamiteit bedoelen we een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis.

   a. **Hoe lang mag de werknemer maximaal verplicht langer werken bij een calamiteit?**
      In een periode van 4 weken kan de werkgever de werknemer maximaal 10 uur langer laten werken dan zijn dienstrooster.

   b. **Hoe lang mag de werknemer die binnen 10 tot 5 jaar de AOW-leeftijd bereikt verplicht langer werken bij een calamiteit?**
      In een periode van 4 weken kan de werkgever de werknemer maximaal 5 uur langer laten werken dan zijn dienstrooster.

   c. **Wie mag nooit worden verplicht om langer te werken bij een calamiteit?**
      - de werknemer die binnen 5 jaar de AOW-leeftijd bereikt;
      - de werknemer jonger dan 18 jaar;
      - als de gezondheid van de werknemer het niet toelaat om meer uren te werken dan op zijn dienstrooster. Bij verschil van mening hierover kan de werkgever vragen om een medische verklaring.

3. Verplicht langer werken kan alleen in situaties waarin dat mag volgens de Arbeidstijdenwet.
   Van de werkgever wordt daarbij verwacht dat hij rekening houdt met de persoonlijke situatie van de werknemer.

4. Geeft de werkgever aan één of meer afdelingen in de onderneming opdracht om langer te werken dan het dienstrooster, dan laat hij dat weten aan het medezeggenschapsorgaan.

5. Heeft de werknemer langer gewerkt dan het dienstrooster, dan krijgt hij in de volgende gevallen minimaal 11 uur rusttijd voordat hij weer begint met werken:
   a. als de werknemer is begonnen met overwerk of meerwerk vóór 24.00 uur en eerder die dag de uren van zijn dienstrooster al heeft gewerkt of die dag een zondag of een feestdag was;
   b. als de werknemer is begonnen met overwerk of meerwerk om of na 24.00 uur en de dag ervoor al de uren van zijn dienstrooster heeft gewerkt of die dag ervoor een zondag of een feestdag was.

   Valt een deel van de rusttijd binnen de uren die de werknemer volgens zijn dienstrooster moet werken, dan betaalt de werkgever het salaris van die uren door.
   In een periode van 7 dagen achter elkaar mag de werkgever de onafgebroken rusttijd van de werknemer één keer beperken tot 8 uur.

6. De regels in lid 5 gelden niet als de werknemer werkt in consignatiedienst.

Artikel 33. Werken in consignatiedienst

1. De werkgever stelt pas een consignatiedienst in nadat hij in overleg met het medezeggenschapsorgaan of de werknemersdelegatie een consignatieregeling heeft getroffen. In deze regeling moeten afspraken over de volgende onderwerpen staan:
   - De vergoeding die de werknemer krijgt als hij in consignatiedienst werkt.
   - De vergoeding voor reis- en telefoonkosten.

2. Voor de consignatiedienst gelden de werk- en rusttijden die in de Arbeidstijdenwet staan.

Aantekening:
Zie voor de betaling voor werk in consignatiedienst artikel 54 lid 6 van deze cao. Als consignatie leidt tot overwerk of meerwerk, geldt artikel 32 lid 2 en 3 van deze cao.

Hoofdstuk 4. Verplichtingen van de werknemer

Artikel 34. Welke verplichtingen gelden voor de werknemer?

1. De werknemer houdt zich precies aan de werktijden. Hij begint op de afgesproken tijd met het werk dat hem is opgedragen.

2. De werknemer doet het werk dat hij voor de onderneming moet doen zo goed als hij kan. Krijgt hij een werkopdracht en zit daar een fout in, dan laat de werknemer dat meteen aan de werkgever of de vertegenwoordiger van de werkgever weten. Zijn er feiten of omstandigheden waarvan de werknemer kan bedenken dat de werkgever dit moet weten, dan laat hij dat ook meteen aan de werkgever of de vertegenwoordiger van de werkgever weten.

3. Het kan gebeuren dat er in de onderneming op een bepaald moment geen werk te doen is waarvoor de werknemer is aangenomen. De werknemer krijgt dan de opdracht om andere bedrijfswerkzaamheden te doen in plaats van het werk waarvoor hij is aangenomen. De werknemer is verplicht om deze vervangende werkzaamheden te doen.

4. De werkgever kan de werknemer verplichten werkstaten bij te houden. De werkgever bepaalt wanneer de werknemer deze werkstaten moet inleveren.

Artikel 35. Geheimhouding

De werknemer mag geen informatie of bijzonderheden over de onderneming van de werkgever delen met anderen, waarvan hij weet of redelijkerwijs zelf kan bedenken dat hij deze informatie geheim moet houden.

Artikel 36. Bedrijfsmiddelen

1. De werkgever maakt een lijst van de bedrijfsmiddelen die hij aan de werknemer verstrekt, bijvoorbeeld machines, computerbestanden, gereedschap, materialen, voertuigen en/of geld. De werknemer moet deze lijst ondertekenen.

2. De werknemer gebruikt de beschikbaar gestelde bedrijfsmiddelen deskundig en met zorg.

3. De werknemer is verplicht een gebrek aan of een verlies van een aan hem verstrekt bedrijfsmiddel direct aan de werkgever te melden als deze informatie van belang is voor de werkgever.

Aantekening:
De werkgever zorgt ervoor dat de verstrekte bedrijfsmiddelen in orde zijn.

Artikel 37. Schadevergoeding

1. Veroorzaakt de werknemer schade waarvoor hij aansprakelijk is volgens artikel 7:661 BW, dan vergoedt hij de schade in termijnen. Een termijn is maximaal 1/5 deel van het salaris van de werknemer zoals bedoeld in artikel 41 lid 1 van deze cao per salarisperiode. Het resterende salaris bedraagt ten minste het niveau van de Wet Minimumloon.

2. Wil de werkgever gebruik maken van zijn recht op schadevergoeding door de werknemer, dan moet hij schriftelijk aan de werknemer laten weten dat hij schadevergoeding gaat eisen. Dit moet uiterlijk binnen één maand nadat de aansprakelijkheid van de werknemer voor het verlies of de beschadiging is vastgesteld.

Aantekening:
Eindigt de arbeidsovereenkomst en heeft de werknemer de schade nog niet betaald, dan is de schadevergoeding volledig opeisbaar. Kijk voor de definitie van bedrijfsmiddelen in artikel 36 van deze cao.

Artikel 38. Mag een werknemer werken voor iemand anders dan de werkgever?

De werknemer mag voor iemand anders dan de werkgever werken of zelf een bedrijf starten buiten de tijdstippen waarop de werknemer volgens zijn dienstrooster voor de werkgever werkt. De werknemer moet dit

wel vooraf melden bij de werkgever. De werkgever mag dit alleen weigeren wanneer dit gerechtvaardigd is op grond van objectieve redenen.

Aantekening:
Objectieve redenen zijn bijvoorbeeld: gezondheid en veiligheid, de bescherming van de vertrouwelijkheid van bedrijfsinformatie of het vermijden van belangenconflicten.

Artikel 39. De werknemer die terugkeert uit militaire dienst

Gaat de werknemer militaire dienst verlaten, dan moet hij dit melden bij de werkgever. Als het mogelijk is een maand voor het verlaten van de militaire dienst. De werkgever kan dan bepalen wanneer de werknemer weer aan het werk zal gaan.

Hoofdstuk 5. Mogelijkheden voor kiezen en ruilen van tijd en geld

Artikel 40. Mogelijkheden voor kiezen en ruilen van tijd en geld

1. De werknemer kan in overleg met de werkgever kiezen om arbeidsvoorwaarden van tijd en geld te ruilen. De regels om te mogen ruilen staan in dit artikel.

Let op: In dit artikel staan arbeidsvoorwaarden die een werknemer kan ruilen. Maar dat kan alleen als deze mogelijkheden in jouw bedrijf ook worden gefaciliteerd.

Arbeidsvoorwaarden van tijd en geld die je kan inzetten om te ruilen zijn:
- ADV-uren
- bovenwettelijke vakantie-uren
- toeslagen uit de cao
- andere financiële arbeidsvoorwaarden die de werknemer heeft (bijvoorbeeld een dertiende maand).

Hiermee heb je de volgende keuzeopties:
- uren ruilen voor geld
- uren inzetten voor fiscale regelingen die in jouw bedrijf worden gefaciliteerd (bijvoorbeeld een 'fiets van de zaak')
- geld ruilen voor vrije uren
- toeslagen ruilen voor geld.

2. De werknemer met een normale arbeidsduur van gemiddeld 38 uur per week heeft het recht om maximaal 64 vrije uren te kopen in een kalenderjaar. Als de werknemer in deeltijd werkt, dan kan hij vrije uren kopen in verhouding tot zijn arbeidsomvang.

3. Je maakt een ruilafspraak vóór 1 januari van het jaar waarvoor de ruilafspraak geldt. De ruilafspraak blijft het hele kalenderjaar geldig. Ieder jaar kan je opnieuw een ruilafspraak maken.

4. De waarde van een uur om te ruilen is 0,607% van het maandsalaris van de werknemer, zoals dat beschreven staat in artikel 41 van deze cao. Bij een vierwekensalaris is de waarde van een uur 0,658% van het vierwekensalaris.

Aantekeningen:
1. *Voorbeeld geld ruilen voor vrije uren: de werknemer wil 8 vrije uren erbij hebben. Hij ruilt dit voor geld. Hij heeft een maandsalaris van € 3.000,-. De prijs voor 8 vrije uren is 8 x 0,607% x € 3.000,- = € 145,68.*
2. *Voorbeeld tijd ruilen voor geld: de werknemer wil een vakantiedag van 8 uur ruilen voor geld. Hij heeft een maandsalaris van € 3.000,-. De werknemer krijgt voor de vakantiedag van 8 uur dus 8 x 0,607% x € 3.000,- = € 145,68.*

5. Voor gekochte vrije uren gelden de regels voor bovenwettelijke vakantie-uren.

6. a. Een ruilafspraak telt in de volgende gevallen niet mee:
   - voor de berekening van toeslagen geregeld in deze cao;
   - voor het salaris dat als grondslag wordt gebruikt voor de afdracht van pensioen.

Let op: als PMT de grondslag van het pensioen wijzigt, geldt deze nieuwe grondslag.

b. Een ruilafspraak telt wel mee bij het berekenen van vakantiebijslag.

Aantekeningen:
Voorbeeld waarin de ruilafspraak niet meetelt:
De werknemer heeft 13 ADV-dagen geruild voor geld. Hij werkt daardoor 40 uur per week in plaats van 38 uur. Hij heeft een maandsalaris van € 3.000,-. Door de ruil ontvangt hij maandelijks € 3.157,89 (40/38 x € 3.000,-). Voor de berekening van bijvoorbeeld overwerktoeslag moet worden uitgegaan van € 3.000,-.

Voorbeeld waarin de ruilafspraak wel meetelt:
De werknemer heeft 13 ADV-dagen geruild voor geld. Hij werkt daardoor 40 uur per week in plaats van 38 uur. Hij heeft een maandsalaris van € 3.000,-. Door de ruil ontvangt hij maandelijks € 3.157,89 (40/38 x € 3.000,-). Voor de berekening van de vakantiebijslag moet wel worden uitgegaan van € 3.157,89.

c. Voor de berekening van toeslagen die niet zijn geregeld in deze cao, zoals een dertiende maand of een winstdeling, kan de werkgever andere afspraken maken. Dit moet dan in overleg met de ondernemingsraad, personeelsvertegenwoordiging, de werknemersdelegatie of bij het ontbreken daarvan, met de werknemersorganisaties.

Aantekening:
Voor meer voorbeelden van berekeningen en van de gevolgen van ruilen voor andere arbeidsvoorwaarden zie bijlage 3 van deze cao.

7. Eindigt de arbeidsovereenkomst van de werknemer, dan verrekenen werknemer en werkgever de ruilafspraak zoals staat in artikel 71 van deze cao.

Hoofdstuk 6. Salarissen en toeslagen

Artikel 41. Salaris per maand of salaris per vier weken

1. De salarisbetaling vindt plaats per maand óf per vier weken. Het salaris is het vaste bedrag per maand of per vier weken dat werkgever en werknemer hebben afgesproken, inclusief alle vaste (structurele) salarisonderdelen die per maand of vier weken door de werkgever betaald moeten worden.
   Het uurloon is 0,607% van het maandsalaris of 0,658% van het vierwekensalaris, gebaseerd op een gemiddelde werkweek van 38 uur.

Aantekening:
De ploegentoeslag is een vast onderdeel van het salaris. Ook provisie is een onderdeel van het salaris volgens artikel 7 lid 2 van deze cao.

2. a. De werkgever betaalt het salaris en de eventuele ploegentoeslag uiterlijk op de laatste werkdag van de maand of de vierwekenperiode waarover de werknemer het salaris betaald moet krijgen.

   b. De werkgever betaalt eventuele toeslagen, bijslagen, onkostenvergoedingen en te verrekenen voorschotten uiterlijk op de laatste werkdag van de volgende maand of van de vierwekenperiode. Als in deze cao anders is bepaald, dan gelden die andere afspraken.

3. De werkgever geeft op verzoek een schriftelijke berekening van deze betaling aan de werknemer.

4. Moet de werknemer reiskosten, verblijfkosten of andere kosten maken, dan betaalt de werkgever hiervoor een voorschot als de werknemer daarom vraagt.

5. De werknemer moet uren die hij heeft gewerkt en reiskosten, verblijfkosten en andere kosten die hij heeft gemaakt, verantwoorden. Doet hij dit niet, dan betaalt de werkgever ze niet.

6. Als een kalenderjaar voorbij is, geeft de werkgever binnen twee maanden een jaaropgave aan de werknemer. Dit doet de werkgever ook binnen twee maanden na het einde van het dienstverband van de werknemer. In het overzicht staat:
   a. alles wat de werknemer in dat jaar betaald heeft gekregen;
   b. alles wat de werkgever daarop heeft ingehouden.

Artikel 42. Voor wie gelden de salaristabellen?

De salaristabellen staan in artikel 45 en bijlage 1 van deze cao. Deze salaristabellen zijn gebaseerd op een dienstrooster van een gemiddelde arbeidsduur van 38 uur per week, berekend over maximaal één jaar. De salaristabellen gelden alleen voor werknemers die nog niet de AOW-gerechtigde leeftijd hebben bereikt.
Werkt een werknemer volgens zijn dienstrooster gemiddeld minder dan 38 uur per week, dan heeft hij recht op salaris naar evenredigheid.
Het salaris is minimaal gelijk aan het wettelijk minimumloon.

Aantekening:
Zie voor werken in deeltijd ook artikel 6 en artikel 25 lid 1 van deze cao.

Artikel 43. Salaris voor werknemers die vallen onder de Participatiewet

Dit artikel geldt voor:
- de werknemer met een arbeidsbeperking die voor arbeidsondersteuning hulp vraagt aan de gemeente en die volgens het UWV niet het wettelijk minimumloon kan verdienen;
- de werknemer met een WSW-indicatie (Wet Sociale Werkvoorziening);
- de werknemer met een Wajong-uitkering.

Voor deze werknemers geldt het volgende:
- de werkgever bepaalt wat de werknemer kan verdienen tussen 100% en 120% van het wettelijk minimumloon.

- een werknemer met een verdiencapaciteit van 100% stroomt door naar één van de salaristabellen van artikel 45 en bijlage 1 van deze cao;
- de werkgever betaalt aan deze werknemer niet meer dan het salaris dat voor hem geldt in de tabel in de onderneming. Ontvangt de werknemer loonsubsidies, dan gaan die af van het salaris.

Aantekening:
1. *Voor de werknemer bedoeld in dit artikel geldt uitsluitend de salarisverhoging op basis van de aanpassing van de tabel Wet Minimumloon.*
2. *Het UWV bepaalt de verdiencapaciteit van een werknemer.*

Artikel 44. Salaristabellen voor werknemers van 16 jaar en ouder

1. De werknemer van 16 jaar of ouder wordt op basis van zijn functie ingedeeld in één van de salarisgroepen. Tot en met 20 jaar is de leeftijd voor indeling bepalend en vanaf 21 jaar het aantal functiejaren.

2. a. Met functiejaren wordt bedoeld: de jaren die de werknemer in zijn functie werkt in het bedrijf van de werkgever in de salarisgroep waarin hij is ingedeeld. Dit wordt gerekend vanaf het moment dat hij de minimumleeftijd voor de functiejaren-opbouw heeft bereikt. Fictieve jaren die de werkgever aan de werknemer toekent zijn ook functiejaren.
   b. Voor het minimumsalaris bij functiejaren-opbouw geldt het volgende:
      - Vanaf 1 juli 2019 heeft de werknemer die is ingedeeld in één van de salarisgroepen A tot en met E vanaf de leeftijd van 21 jaar recht op minimaal het salaris dat hoort bij 0 functiejaren van zijn salarisgroep. Als de werknemer ouder is dan 21 jaar wanneer hij wordt ingedeeld in de salarisgroep, dan bouwt de werknemer functiejaren op vanaf dat moment.
      - Als de werknemer is ingedeeld in één van de salarisgroepen F tot en met J, dan heeft hij vanaf dat moment recht op minimaal het salaris bij 0 functiejaren dat hoort bij zijn salarisgroep, ongeacht zijn leeftijd.
      - De werknemer die op 1 juli 2019 al functiejaren heeft opgebouwd, gaat door met de opbouw op basis van het aantal functiejaren dat hij op die datum heeft.

3. De werkgever betaalt aan de werknemer die is ingedeeld in één van de salarisgroepen A tot en met J ten minste het salaris dat in die salarisgroep is vastgesteld. De werkgever houdt hierbij rekening met de leeftijd van de werknemer of het aantal functiejaren. Voor de werknemer die is ingedeeld in salarisgroep A is ook artikel 46 lid 1 van toepassing.

4. De werknemer die bij indiensttreding minimaal 1 jaar werkloos is geweest en 21 jaar of ouder is en die niet een functie op het functieniveau van salarisgroep A kan uitvoeren, ontvangt tijdens een inloopperiode van maximaal één jaar het wettelijk minimumloon voor 21 jaar en ouder.

5. De werknemer van 19 of 20 jaar die het BBL-leertraject succesvol heeft afgerond en geen schooldag meer heeft in het daarop volgende studiejaar als bedoeld in artikel 1.1.1. Wet educatie en beroepsonderwijs, wordt ingedeeld in de trede 21(0) van de salarisgroep van de functie.

Artikel 45. Salaristabellen per maand en per uur

SALARISTABEL voor betaling **per maand** vanaf 1 februari 2025 tot en met 31 mei 2025

		Salarisgroepen	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**
	Staffel											
Leeftijd	50%	16/17	1.162	1.256	1.299	1.366						
	65%	18	1.511	1.633	1.688	1.718						
	75%	19	1.743	1.884	1.948	1.982						
	90%	20	2.092	2.261	2.337	2.379	2.442					
Functiejaren	100%	(21)0	2.324,12	2.512	2.597	2.643	2.713	2.831	3.025	3.246	3.512	3.833
		1	2.453	2.576	2.634	2.685	2.774	2.898	3.094	3.319	3.595	3.920
		2	2.469	2.621	2.668	2.724	2.833	2.962	3.157	3.388	3.673	4.004
		3	2.491	2.659	2.701	2.762	2.889	3.023	3.217	3.454	3.748	4.085
		4		2.692	2.732	2.796	2.942	3.081	3.273	3.516	3.818	4.164
		5				2.829	2.994	3.134	3.327	3.574	3.885	4.239
		6					3.044	3.186	3.377	3.629	3.947	4.310
		7						3.234	3.424	3.679	4.006	4.377
		8								3.727	4.060	4.440
		9									4.111	4.498
		10										4.554

Deze tabel geldt per 1 februari 2025.

Toelichting staffel
De bedragen in de salarisgroepen A t/m E voor werknemers in de leeftijdscategorieën 16 jaar t/m 20 jaar zijn afgeleid van het volwassen maandloon bij (21)0 functiejaren.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige werknemer hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Toelichting WML
Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet minimumloon (WML) per 1 januari 2025, de normale arbeidsduur in de sector en de werkbare dagen in het kalenderjaar. In de cao wordt uitgegaan van een normale arbeidsduur van 38 uur per week en 261 werkbare dagen in 2025.

Let op: Om een vast maandloon te berekenen voor werknemers in de salarisgroep A 21(0) ga je uit van de feitelijk overeengekomen arbeidsduur en het aantal werkbare dagen per jaar.

Voorbeeld:
38 uur per week = 7,6 uur per dag.
7,6 uur x 261 werkbare dagen in 2025 = 1.983,6 werkbare uren per jaar
(1.983,6/12)* €14,06 (WML-uurloon) = € 2.324,12
In artikel 23 lid 1 en 2 van de cao staan welke componenten meegeteld moeten worden om de totale arbeidsduur vast te stellen.

SALARISTABEL voor betaling **per maand** vanaf 1 juni 2025 tot en met 30 juni 2025

		Salarisgroepen	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**
	Staffel											
Leeftijd	50%	16/17	1.162	1.284	1.327	1.366						
	65%	18	1.511	1.669	1.725	1.756						
	75%	19	1.743	1.925	1.991	2.026						
	90%	20	2.092	2.310	2.389	2.431	2.496					
Functiejaren	100%	(21)0	2.324,12	2.567	2.654	2.701	2.773	2.893	3.092	3.317	3.589	3.917
		1	2.507	2.633	2.692	2.744	2.835	2.962	3.162	3.392	3.674	4.006
		2	2.523	2.679	2.727	2.784	2.895	3.027	3.226	3.463	3.754	4.092
		3	2.546	2.717	2.760	2.823	2.953	3.090	3.288	3.530	3.830	4.175
		4		2.751	2.792	2.858	3.007	3.149	3.345	3.593	3.902	4.256
		5				2.891	3.060	3.203	3.400	3.653	3.970	4.332
		6					3.111	3.256	3.451	3.709	4.034	4.405
		7						3.305	3.499	3.760	4.094	4.473
		8								3.809	4.149	4.538
		9									4.201	4.597
		10										4.654

Deze tabel geldt per 1 juni 2025 en is verhoogd met 2,2%.

Toelichting staffel
De bedragen in de salarisgroepen A t/m E voor werknemers in de leeftijdscategorieën 16 jaar t/m 20 jaar zijn afgeleid van het volwassen maandloon bij (21)0 functiejaren.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige werknemer hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Toelichting WML
Uitzondering: Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet minimumloon (WML) per 1 januari 2025, de normale arbeidsduur in de sector en de werkbare dagen in het kalenderjaar. In de cao wordt uitgegaan van een normale arbeidsduur van 38 uur per week en 261 werkbare dagen in 2025.

Let op: Om een vast maandloon te berekenen voor werknemers in de salarisgroep A 21(0) ga je uit van de feitelijk overeengekomen arbeidsduur en het aantal werkbare dagen per jaar.

Voorbeeld:
38 uur per week = 7,6 uur per dag.
7,6 uur x 261 werkbare dagen in 2025 = 1.983,6 werkbare uren per jaar
(1.983,6/12)* €14,06 (WML-uurloon) = € 2.324,12
In artikel 23 lid 1 en 2 van de cao staan welke componenten meegeteld moeten worden om de totale arbeidsduur vast te stellen.

SALARISTABEL voor betaling **per maand** vanaf 1 juli 2025 tot en met 30 september 2025

		Salarisgroepen	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**
	Staffel											
Leeftijd	50%	16/17	1.190	1.284	1.327	1.366						
	65%	18	1.547	1.669	1.725	1.756						
	75%	19	1.785	1.925	1.991	2.026						
	90%	20	2.142	2.310	2.389	2.431	2.496					
Functiejaren	100%	(21)0	2.380,32	2.567	2.654	2.701	2.773	2.893	3.092	3.317	3.589	3.917
		1	2.507	2.633	2.692	2.744	2.835	2.962	3.162	3.392	3.674	4.006
		2	2.523	2.679	2.727	2.784	2.895	3.027	3.226	3.463	3.754	4.092
		3	2.546	2.717	2.760	2.823	2.953	3.090	3.288	3.530	3.830	4.175
		4		2.751	2.792	2.858	3.007	3.149	3.345	3.593	3.902	4.256
		5				2.891	3.060	3.203	3.400	3.653	3.970	4.332
		6					3.111	3.256	3.451	3.709	4.034	4.405
		7						3.305	3.499	3.760	4.094	4.473
		8								3.809	4.149	4.538
		9									4.201	4.597
		10										4.654

Deze tabel geldt per 1 juli 2025.

Toelichting WML
Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet minimumloon (WML) per **1 juli 2025**, de normale arbeidsduur in de sector en de werkbare dagen in het kalenderjaar. In de cao wordt uitgegaan van een normale arbeidsduur van 38 uur per week en 261 werkbare dagen in 2025.

Let op: Om een vast maandloon te berekenen voor werknemers in de salarisgroep A 21(0) ga je uit van de feitelijk overeengekomen arbeidsduur en het aantal werkbare dagen per jaar.

Voorbeeld:
38 uur per week = 7,6 uur per dag.
7,6 uur x 261 werkbare dagen in 2025 = 1.983,6 werkbare uren per jaar
(1.983,6/12)* €14,40 (WML-uurloon) = € 2.380,32
In artikel 23 lid 1 en 2 van de cao staan welke componenten meegeteld moeten worden om de totale arbeidsduur vast te stellen.

Toelichting staffel
De bedragen in de salarisgroepen A t/m E voor werknemers in de leeftijdscategorieën 16 jaar t/m 20 jaar zijn afgeleid van het volwassen maandloon bij (21)0 functiejaren.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige werknemer hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

SALARISTABEL voor betaling **per maand** vanaf 1 oktober 2025 tot en met 31 januari 2026

		Salarisgroepen	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**
	Staffel											
Leeftijd	50%	16/17	1.190	1.300	1.345	1.368						
	65%	18	1.547	1.690	1.748	1.778						
	75%	19	1.785	1.950	2.017	2.052						
	90%	20	2.142	2.340	2.420	2.462	2.528					
Functiejaren	100%	(21)0	2.380,32	2.600	2.689	2.736	2.809	2.931	3.132	3.360	3.636	3.968
		1	2.540	2.667	2.727	2.780	2.872	3.001	3.203	3.436	3.722	4.058
		2	2.556	2.714	2.762	2.820	2.933	3.066	3.268	3.508	3.803	4.145
		3	2.579	2.752	2.796	2.860	2.991	3.130	3.331	3.576	3.880	4.229
		4		2.787	2.828	2.895	3.046	3.190	3.388	3.640	3.953	4.311
		5				2.929	3.100	3.245	3.444	3.700	4.022	4.388
		6					3.151	3.298	3.496	3.757	4.086	4.462
		7						3.348	3.544	3.809	4.147	4.531
		8								3.859	4.203	4.597
		9									4.256	4.657
		10										4.715

Deze tabel geldt per 1 oktober 2025 en is verhoogd met 1,3%.

Toelichting staffel
De bedragen in de salarisgroepen A t/m E voor werknemers in de leeftijdscategorieën 16 jaar t/m 20 jaar zijn afgeleid van het volwassen maandloon bij (21)0 functiejaren.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige werknemer hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Toelichting WML
Uitzondering: Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet minimumloon (WML) per 1 juli 2025, de normale arbeidsduur in de sector en de werkbare dagen in het kalenderjaar. In de cao wordt uitgegaan van een normale arbeidsduur van 38 uur per week en 261 werkbare dagen in 2025.
Zie voor actuele WML- uurlonen de website van de Rijksoverheid: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon en www.mvtcao.nl.

Let op:
- In 2025 en 2026 zijn er 261 werkbare dagen.
- Om een vast maandloon te berekenen voor werknemers in de salarisgroep A 21(0) ga je uit van de feitelijk overeengekomen arbeidsduur en het aantal werkbare dagen per jaar.

Voorbeeld:
38 uur per week = 7,6 uur per dag.
7,6 uur x 261 werkbare dagen in 2025 = 1.983,6 werkbare uren per jaar
(1.983,6/12)* €14,40 (WML-uurloon) = € 2.380,32
In artikel 23 lid 1 en 2 van de cao staan welke componenten meegeteld moeten worden om de totale arbeidsduur vast te stellen.

SALARISTABEL voor betaling **per maand** vanaf 1 februari 2026 tot en met 31 december 2026

		Salarisgroepen	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**
	Staffel											
Leeftijd	50%	16/17	1.190	1.364	1.409	1.432						
	65%	18	1.547	1.773	1.831	1.862						
	75%	19	1.785	2.046	2.113	2.148						
	90%	20	2.142	2.455	2.535	2.578	2.643					
Functiejaren	100%	(21)0	2.380,32	2.728	2.817	2.864	2.937	3.059	3.260	3.488	3.764	4.096
		1	2.668	2.795	2.855	2.908	3.000	3.129	3.331	3.564	3.850	4.186
		2	2.684	2.842	2.890	2.948	3.061	3.194	3.396	3.636	3.931	4.273
		3	2.707	2.880	2.924	2.988	3.119	3.258	3.459	3.704	4.008	4.357
		4		2.915	2.956	3.023	3.174	3.318	3.516	3.768	4.081	4.439
		5				3.057	3.228	3.373	3.572	3.828	4.150	4.516
		6					3.279	3.426	3.624	3.885	4.214	4.590
		7						3.476	3.672	3.937	4.275	4.659
		8								3.987	4.331	4.725
		9									4.384	4.785
		10										4.843

Deze tabel geldt per 1 februari 2026 en is verhoogd met € 128.

Toelichting staffel
De bedragen in de salarisgroepen A t/m E voor werknemers in de leeftijdscategorieën 16 jaar t/m 20 jaar zijn afgeleid van het volwassen maandloon bij (21)0 functiejaren.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige werknemer hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Toelichting WML
Uitzondering: Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet minimumloon (WML) per 1 juli 2025, de normale arbeidsduur in de sector en de werkbare dagen in het kalenderjaar. In de cao wordt uitgegaan van een normale arbeidsduur van 38 uur per week en 261 werkbare dagen in 2025.
Zie voor actuele WML- uurlonen de website van de Rijksoverheid: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon en www.mvtcao.nl.

Let op:
- In 2026 zijn er 261 werkbare dagen.
- Om een vast maandloon te berekenen voor werknemers in de salarisgroep A 21(0) ga je uit van de feitelijk overeengekomen arbeidsduur en het aantal werkbare dagen per jaar.

Voorbeeld:
38 uur per week = 7,6 uur per dag.
7,6 uur x 261 werkbare dagen in 2025 = 1.983,6 werkbare uren per jaar
(1.983,6/12)* €14,06 (WML-uurloon) = € 2.324,12
In artikel 23 lid 1 en 2 van de cao staan welke componenten meegeteld moeten worden om de totale arbeidsduur vast te stellen.

SALARISTABEL voor betaling **per maand** vanaf 1 januari 2027 tot en met 30 april 2027

		Salarisgroepen	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**
	Staffel											
Leeftijd	50%	16/17	1.190	1.398	1.444	1.468						
	65%	18	1.547	1.817	1.877	1.908						
	75%	19	1.785	2.097	2.165	2.202						
	90%	20	2.142	2.516	2.598	2.642	2.709					
Functiejaren	100%	(21)0	2.380,32	2.796	2.887	2.936	3.010	3.135	3.342	3.575	3.858	4.198
		1	2.735	2.865	2.926	2.981	3.075	3.207	3.414	3.653	3.946	4.291
		2	2.751	2.913	2.962	3.022	3.138	3.274	3.481	3.727	4.029	4.380
		3	2.775	2.952	2.997	3.063	3.197	3.339	3.545	3.797	4.108	4.466
		4		2.988	3.030	3.099	3.253	3.401	3.604	3.862	4.183	4.550
		5				3.133	3.309	3.457	3.661	3.924	4.254	4.629
		6					3.361	3.512	3.715	3.982	4.319	4.705
		7						3.563	3.764	4.035	4.382	4.775
		8								4.087	4.439	4.843
		9									4.494	4.905
		10										4.964

Deze tabel geldt per 1 januari 2027 en is verhoogd met 2,5%.

Toelichting staffel
De bedragen in de salarisgroepen A t/m E voor werknemers in de leeftijdscategorieën 16 jaar t/m 20 jaar zijn afgeleid van het volwassen maandloon bij (21)0 functiejaren.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige werknemer hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Toelichting WML
Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet minimumloon (WML) per 1 juli 2025, de normale arbeidsduur in de sector en de werkbare dagen in het kalenderjaar. In de cao wordt uitgegaan van een normale arbeidsduur van 38 uur per week en 261 werkbare dagen in 2025.
Zie voor actuele WML- uurlonen de website van de Rijksoverheid: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon en www.mvtcao.nl.

Let op:
- In 2027 zijn er 261 werkbare dagen.
- Om een vast maandloon te berekenen voor werknemers in de salarisgroep A 21(0) ga je uit van de feitelijk overeengekomen arbeidsduur en het aantal werkbare dagen per jaar.

Voorbeeld:
38 uur per week = 7,6 uur per dag.
7,6 uur x 261 werkbare dagen in 2025 = 1.983,6 werkbare uren per jaar
(1.983,6/12)* €14,40 (WML-uurloon) = € 2.380,32
In artikel 23 lid 1 en 2 van de cao staan welke componenten meegeteld moeten worden om de totale arbeidsduur vast te stellen.

SALARISTABEL voor betaling **per maand** vanaf 1 mei 2027 tot en met 31 oktober 2027

		Salarisgroepen	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**
	Staffel											
Leeftijd	50%	16/17	1.190	1.416	1.463	1.487						
	65%	18	1.547	1.841	1.901	1.933						
	75%	19	1.785	2.124	2.194	2.231						
	90%	20	2.142	2.549	2.633	2.677	2.744					
Functiejaren	100%	(21)0	2.380,32	2.832	2.925	2.974	3.049	3.176	3.385	3.621	3.908	4.253
		1	2.771	2.902	2.964	3.020	3.115	3.249	3.458	3.700	3.997	4.347
		2	2.787	2.951	3.001	3.061	3.179	3.317	3.526	3.775	4.081	4.437
		3	2.811	2.990	3.036	3.103	3.239	3.382	3.591	3.846	4.161	4.524
		4		3.027	3.069	3.139	3.295	3.445	3.651	3.912	4.237	4.609
		5				3.174	3.352	3.502	3.709	3.975	4.309	4.689
		6					3.405	3.558	3.763	4.034	4.375	4.766
		7						3.609	3.813	4.087	4.439	4.837
		8								4.140	4.497	4.906
		9									4.552	4.969
		10										5.029

Deze tabel geldt per 1 mei 2027 en is verhoogd met 1,3%.

Toelichting staffel
De bedragen in de salarisgroepen A t/m E voor werknemers in de leeftijdscategorieën 16 jaar t/m 20 jaar zijn afgeleid van het volwassen maandloon bij (21)0 functiejaren.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige werknemer hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Toelichting WML
Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet minimumloon (WML) per 1 juli 2025, de normale arbeidsduur in de sector en de werkbare dagen in het kalenderjaar. In de cao wordt uitgegaan van een normale arbeidsduur van 38 uur per week en 261 werkbare dagen in 2025.
Zie voor actuele WML- uurlonen de website van de Rijksoverheid: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon en www.mvtcao.nl.

Let op:
- In 2027 zijn er 261 werkbare dagen.
- Om een vast maandloon te berekenen voor werknemers in de salarisgroep A 21(0) ga je uit van de feitelijk overeengekomen arbeidsduur en het aantal werkbare dagen per jaar.

Voorbeeld:
38 uur per week = 7,6 uur per dag.
7,6 uur x 261 werkbare dagen in 2025 = 1.983,6 werkbare uren per jaar
(1.983,6/12)* €14,40 (WML-uurloon) = € 2.380,32
In artikel 23 lid 1 en 2 van de cao staan welke componenten meegeteld moeten worden om de totale arbeidsduur vast te stellen.

SALARISTABEL voor betaling **per uur** vanaf 1 februari 2025 tot en met 31 mei 2025

	Salarisgroepen	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Leeftijd	16/17	7,05	7,62	7,88	8,29						
	18	9,17	9,91	10,25	10,43						
	19	10,58	11,44	11,82	12,03						
	20	12,70	13,72	14,19	14,44	14,82					
Functiejaren	(21)0	14,06	15,25	15,76	16,04	16,47	17,18	18,36	19,70	21,32	23,27
	1	14,89	15,64	15,99	16,30	16,84	17,59	18,78	20,15	21,82	23,79
	2	14,99	15,91	16,19	16,53	17,20	17,98	19,16	20,57	22,30	24,30
	3	15,12	16,14	16,40	16,77	17,54	18,35	19,53	20,97	22,75	24,80
	4		16,34	16,58	16,97	17,86	18,70	19,87	21,34	23,18	25,28
	5				17,17	18,17	19,02	20,19	21,69	23,58	25,73
	6					18,48	19,34	20,50	22,03	23,96	26,16
	7						19,63	20,78	22,33	24,32	26,57
	8								22,62	24,64	26,95
	9									24,95	27,30
	10										27,64

Deze tabel geldt per 1 februari 2025, waarbij het uurloon 0,607% is van het maandsalaris zoals dat geldt per 1 februari 2025.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet Minimumloon (WML) per 1 januari 2025.

SALARISTABEL voor betaling **per uur** vanaf 1 juni 2025 tot en met 30 juni 2025

	Salarisgroepen	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Leeftijd	16/17	7,05	7,79	8,05	8,29						
	18	9,17	10,13	10,47	10,66						
	19	10,58	11,69	12,08	12,30						
	20	12,70	14,02	14,50	14,76	15,15					
Functiejaren	(21)0	14,06	15,58	16,11	16,40	16,83	17,56	18,77	20,13	21,79	23,78
	1	15,22	15,98	16,34	16,66	17,21	17,98	19,19	20,59	22,30	24,32
	2	15,31	16,26	16,55	16,90	17,57	18,37	19,58	21,02	22,79	24,84
	3	15,45	16,49	16,75	17,14	17,92	18,76	19,96	21,43	23,25	25,34
	4		16,70	16,95	17,35	18,25	19,11	20,30	21,81	23,69	25,83
	5				17,55	18,57	19,44	20,64	22,17	24,10	26,30
	6					18,88	19,76	20,95	22,51	24,49	26,74
	7						20,06	21,24	22,82	24,85	27,15
	8								23,12	25,18	27,55
	9									25,50	27,90
	10										28,25

Deze tabel geldt per 1 juni 2025, waarbij het uurloon 0,607% is van het maandsalaris zoals dat geldt per 1 juni 2025.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet Minimumloon (WML) per 1 januari 2025.

SALARISTABEL voor betaling **per uur** vanaf 1 juli 2025 tot en met 30 september 2025

	Salarisgroepen	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Leeftijd	16/17	7,22	7,79	8,05	8,29						
	18	9,39	10,13	10,47	10,66						
	19	10,84	11,69	12,08	12,30						
	20	13,00	14,02	14,50	14,76	15,15					
Functiejaren	(21)0	14,40	15,58	16,11	16,40	16,83	17,56	18,77	20,13	21,79	23,78
	1	15,22	15,98	16,34	16,66	17,21	17,98	19,19	20,59	22,30	24,32
	2	15,31	16,26	16,55	16,90	17,57	18,37	19,58	21,02	22,79	24,84
	3	15,45	16,49	16,75	17,14	17,92	18,76	19,96	21,43	23,25	25,34
	4		16,70	16,95	17,35	18,25	19,11	20,30	21,81	23,69	25,83
	5				17,55	18,57	19,44	20,64	22,17	24,10	26,30
	6					18,88	19,76	20,95	22,51	24,49	26,74
	7						20,06	21,24	22,82	24,85	27,15
	8								23,12	25,18	27,55
	9									25,50	27,90
	10										28,25

Deze tabel geldt per 1 juli 2025, waarbij het uurloon 0,607% is van het maandsalaris zoals dat geldt per 1 juli 2025.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet Minimumloon (WML) per 1 juli 2025.

SALARISTABEL voor betaling **per uur** vanaf 1 oktober 2025 tot en met 31 januari 2026

	Salarisgroepen	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Leeftijd	16/17	7,22	7,89	8,16	8,30						
	18	9,39	10,26	10,61	10,79						
	19	10,84	11,84	12,24	12,46						
	20	13,00	14,20	14,69	14,95	15,35					
Functiejaren	(21)0	14,40	15,78	16,32	16,61	17,05	17,79	19,01	20,40	22,07	24,09
	1	15,42	16,19	16,55	16,87	17,43	18,22	19,44	20,86	22,59	24,63
	2	15,51	16,47	16,77	17,12	17,80	18,61	19,84	21,29	23,08	25,16
	3	15,65	16,70	16,97	17,36	18,16	19,00	20,22	21,71	23,55	25,67
	4		16,92	17,17	17,57	18,49	19,36	20,57	22,09	23,99	26,17
	5				17,78	18,82	19,70	20,91	22,46	24,41	26,64
	6					19,13	20,02	21,22	22,80	24,80	27,08
	7						20,32	21,51	23,12	25,17	27,50
	8								23,42	25,51	27,90
	9									25,83	28,27
	10										28,62

Deze tabel geldt per 1 oktober 2025, waarbij het uurloon 0,607% is van het maandsalaris zoals dat geldt per 1 oktober 2025.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet Minimumloon (WML) per 1 juli 2025. Bij wijziging van het WML-uurloon geldt het nieuwe wettelijk vastgestelde uurloon. Zie voor het actuele WML-bedrag de website van de Rijksoverheid: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon.

SALARISTABEL voor betaling **per uur** vanaf 1 februari 2026 tot en met 31 december 2026

	Salarisgroepen	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Leeftijd	16/17	7,22	8,28	8,55	8,69						
	18	9,39	10,76	11,11	11,30						
	19	10,84	12,42	12,82	13,04						
	20	13,00	14,90	15,39	15,65	16,04					
Functiejaren	(21)0	14,40	16,56	17,10	17,38	17,83	18,57	19,79	21,17	22,85	24,86
	1	16,19	16,97	17,33	17,65	18,21	18,99	20,22	21,63	23,37	25,41
	2	16,29	17,25	17,54	17,89	18,58	19,39	20,61	22,07	23,86	25,94
	3	16,43	17,48	17,75	18,14	18,93	19,78	21,00	22,48	24,33	26,45
	4		17,69	17,94	18,35	19,27	20,14	21,34	22,87	24,77	26,94
	5				18,56	19,59	20,47	21,68	23,24	25,19	27,41
	6					19,90	20,80	22,00	23,58	25,58	27,86
	7						21,10	22,29	23,90	25,95	28,28
	8								24,20	26,29	28,68
	9									26,61	29,04
	10										29,40

Deze tabel geldt per 1 februari 2026, waarbij het uurloon 0,607% is van het maandsalaris zoals dat geldt per 1 februari 2026.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet Minimumloon (WML) per 1 juli 2025. Bij wijziging van het WML-uurloon geldt het nieuwe wettelijk vastgestelde uurloon. Zie voor het actuele WML-bedrag de website van de Rijksoverheid: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon.

SALARISTABEL voor betaling **per uur** vanaf 1 januari 2027 tot en met 30 april 2027

	Salarisgroepen	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Leeftijd	16/17	7,22	8,49	8,76	8,91						
	18	9,39	11,03	11,39	11,58						
	19	10,84	12,73	13,14	13,37						
	20	13,00	15,27	15,77	16,04	16,44					
Functiejaren	(21)0	14,40	16,97	17,52	17,82	18,27	19,03	20,29	21,70	23,42	25,48
	1	16,60	17,39	17,76	18,09	18,67	19,47	20,72	22,17	23,95	26,05
	2	16,70	17,68	17,98	18,34	19,05	19,87	21,13	22,62	24,46	26,59
	3	16,84	17,92	18,19	18,59	19,41	20,27	21,52	23,05	24,94	27,11
	4		18,14	18,39	18,81	19,75	20,64	21,88	23,44	25,39	27,62
	5				19,02	20,09	20,98	22,22	23,82	25,82	28,10
	6					20,40	21,32	22,55	24,17	26,22	28,56
	7						21,63	22,85	24,49	26,60	28,98
	8								24,81	26,94	29,40
	9									27,28	29,77
	10										30,13

Deze tabel geldt per 1 januari 2027, waarbij het uurloon 0,607% is van het maandsalaris zoals dat geldt per 1 januari 2027.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Voor salarisgroep A(21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet Minimumloon (WML) per 1 juli 2025. Bij wijziging van het WML-uurloon geldt het nieuwe wettelijk vastgestelde uurloon. Zie voor het actuele WML-bedrag de website van de Rijksoverheid: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon.

SALARISTABEL voor betaling **per uur** vanaf 1 mei 2027 tot en met 31 oktober 2027

	Salarisgroepen	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**
Leeftijd	16/17	7,22	8,60	8,88	9,03						
	18	9,39	11,17	11,54	11,73						
	19	10,84	12,89	13,32	13,54						
	20	13,00	15,47	15,98	16,25	16,66					
Functiejaren	(21)0	14,40	17,19	17,75	18,05	18,51	19,28	20,55	21,98	23,72	25,82
	1	16,82	17,62	17,99	18,33	18,91	19,72	20,99	22,46	24,26	26,39
	2	16,92	17,91	18,22	18,58	19,30	20,13	21,40	22,91	24,77	26,93
	3	17,06	18,15	18,43	18,84	19,66	20,53	21,80	23,35	25,26	27,46
	4		18,37	18,63	19,05	20,00	20,91	22,16	23,75	25,72	27,98
	5				19,27	20,35	21,26	22,51	24,13	26,16	28,46
	6					20,67	21,60	22,84	24,49	26,56	28,93
	7						21,91	23,14	24,81	26,94	29,36
	8								25,13	27,30	29,78
	9									27,63	30,16
	10										30,53

Deze tabel geldt per 1 mei 2027, waarbij het uurloon 0,607% is van het maandsalaris zoals dat geldt per 1 mei 2027.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet Minimumloon (WML) per 1 juli 2025. Bij wijziging van het WML-uurloon geldt het nieuwe wettelijk vastgestelde uurloon. Zie voor het actuele WML-bedrag de website van de Rijksoverheid: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon.

Artikel 46. Salarisverhogingen

1. a. Cao-salarisverhogingen:
   - Per 1 juni 2025 wordt het voor de werknemer geldende salaris met 2,2% verhoogd.
   - Per 1 oktober 2025 wordt het voor de werknemer geldende salaris met 1,3% verhoogd.
   - Per 1 februari 2026 wordt het voor de werknemer geldende maandsalaris met € 128,- bruto verhoogd. Het vierwekensalaris wordt verhoogd met € 118,- bruto. Werknemers die in deeltijd werken ontvangen de loonsverhoging van € 128,- per maand of € 118,- per vier weken naar evenredigheid van hun arbeidsomvang.
   - Per 1 januari 2027 wordt het voor de werknemer geldende salaris met 2,5% verhoogd.
   - Per 1 mei 2027 wordt het voor de werknemer geldende salaris met 1,3% verhoogd.

   b. De salaristabellen van artikel 45 van de cao worden ook met bovengenoemde percentages en bedragen verhoogd, met uitzondering van salarisgroep A 16/17 tot en met (21)0.

   c. De werkgever die vooruitlopend op de cao 2025-2027 vrijwillig vanaf 1 februari 2025 collectief een salarisverhoging heeft toegekend, mag deze salarisverhoging verrekenen met de cao-salarisverhogingen als genoemd onder a van dit artikel.

Aantekening:
Zie voor salarisverhoging in verband met leeftijd artikel 47 van deze cao.

2. De werkgever betaalt aan de werknemer voor wie artikel 43 'Salaris voor werknemers die vallen onder de Participatiewet' geldt, alleen de salarisverhoging op basis van de aanpassing van het wettelijk minimumloon.

3. De werknemer van 50 jaar of ouder kan na overleg met de werkgever salarisverhogingen geheel of gedeeltelijk omzetten in vrije dagen. Dit kan tot maximaal 22 dagen (176 uur) per jaar. Als de werknemer de salarisverhoging wil omzetten in meer dan 22 vrije dagen (176 uur) per jaar, dan kan dit alleen als de werkgever daarmee instemt.

   De berekening van de maximale hoeveelheid vrije tijd die de werknemer kan krijgen bij salarisverhoging gebeurt volgens de volgende stappen:
   1) Salaris + Salarisverhoging(en) = Nieuw Salaris.
   2) 100 -/- ((Salaris / Nieuw Salaris) x 100) = Maximaal omzettingspercentage.
   3) Maximaal omzettingspercentage x 19,76 uur = Maximale hoeveelheid vrije tijd.
      Als de werknemer van deze omzetting gebruik maakt, dan wordt zijn salaris inclusief de in lid 1 bedoelde salarisverhoging(en) verminderd met een bruto-korting. Deze bruto-korting is gelijk aan het deel van de salarisverhoging dat in vrije tijd is omgezet.
   4) Per jaar moet een herberekening worden gemaakt.

Aantekening:
Het omzetten van de salarisverhoging in vrije tijd kan gevolgen hebben voor de hoogte van het dagloon in het kader van de WW, de WIA of de WAO, zoals staat in het Dagloonbesluit werknemersverzekeringen.

Voorbeeld:
De beginsituatie is dat de werknemer op 1 januari 2025 € 3.000,- bruto per maand verdient.
De loonsverhoging per 1 juni 2025 (2,2%) bedraagt € 66,-
Werknemer zet zijn hele salarisverhoging om in vrije tijd:
100-((3000/3066) X 100) = 2,15% vermenigvuldigd met 19,76 uur geeft dan 44,46 uur.

4. De werkgever in het (gemotoriseerde) tweewielerbedrijf, caravanbedrijf, camperbedrijf, verhuurbedrijf, deelautobedrijf, aanhangwagenbedrijf, motorenrevisiebedrijf en takel- en bergingsbedrijf, heeft de mogelijkheid maximaal twee extra verlofdagen te bieden in plaats van een deel van de salarisverhogingen uit artikel 46 lid 1 sub a van deze cao. Dit kan alleen gedurende de looptijd van deze cao. Hierbij geldt het volgende:
   - De werkgever mag geen onderscheid maken in functies.
   - Per verlofdag wordt 0,4% van het voor de werknemer geldende salaris ingehouden.
   - Deze incidentele regeling wordt beschouwd als een dispensatie van de geldende salaristabel uit artikel 45 van deze cao.

- Het toekennen van één verlofdag per jaar in plaats van een deel van de cao-loonsverhoging, mag worden doorgevoerd zonder dispensatie van de Bedrijfsraad.
- De werkgever maakt tijdig schriftelijk aan de werknemers kenbaar als hij van deze mogelijkheid gebruik wil maken.
- Als de werkgever twee verlofdagen wil bieden, dan moet de werkgever daar dispensatie voor aanvragen bij de Bedrijfsraad op grond van de bedrijfseconomische situatie, conform artikel 1 lid 3 en bijlage 15 van deze cao. Nadat de Bedrijfsraad dispensatie heeft verleend, dan maakt de werkgever dit schriftelijk kenbaar aan de werknemers.

Let op: dit geldt niet voor het personenautobedrijf en bedrijfsautobedrijf.

Artikel 47. Salarisverhoging door de leeftijd van de werknemer

1. Krijgt de werknemer tot 21 jaar een salarisverhoging vanwege zijn leeftijd, dan gaat het salaris omhoog als hij een jaar ouder wordt. Bij een maandsalaris krijgt de werknemer het hogere salaris voor het eerst vanaf de eerste dag van de maand waarin hij jarig is. Bij een vierwekensalaris krijgt de werknemer het hogere salaris voor het eerst vanaf de eerste dag van de vierwekenperiode waarin hij jarig is.

2. De werknemer tot 21 jaar die is ingedeeld in salarisgroep A maar meer verdiende dan het tabelsalaris, behoudt dit verschil bij een salarisverhoging in verband met zijn leeftijd.

3. Als de onderneming een andere regeling heeft die voor alle werknemers geldt of er wordt een nieuwe regeling afgesproken voor alle werknemers in overleg met het medezeggenschapsorgaan of de werknemersdelegatie, dan geldt die andere regeling in plaats van de afspraak in dit artikel.

Artikel 48. Salarisverhoging bij een nieuw functiejaar

Als een werknemer recht heeft op een salarisverhoging bij een nieuw functiejaar, dan krijgt hij deze verhoging één keer per jaar uiterlijk in de maand of vierwekenperiode waarin het nieuwe functiejaar begint. Dit loopt door totdat de werknemer het maximum aantal functiejaren van zijn salarisgroep heeft bereikt.

In de onderneming kan de afspraak gelden dat alle werknemers de verhoging van de functiejaren pas later voor het eerst krijgen: maximaal 6 maanden nadat het nieuwe functiejaar begint. Over de betalingsperioden die zijn voorbijgegaan sinds het begin van het nieuwe functiejaar krijgen ze de verhoging alsnog uitbetaald. Als deze afspraak in de onderneming nog niet bestaat, dan kan de werkgever deze afspraak alleen maken in overleg met het medezeggenschapsorgaan of de werknemersdelegatie.

Artikel 49. Wijziging van functie, herscholing, omscholing en bijscholing

1. Gaat een werknemer een andere functie uitoefenen die hoort bij een hogere salarisgroep, dan houdt de werknemer minimaal hetzelfde salaris.
   Gaat een werknemer een andere functie uitoefenen die hoort bij dezelfde salarisgroep, dan houdt de werknemer ook minimaal hetzelfde salaris.

2. Gaat een werknemer een andere functie uitoefenen in een lagere salarisgroep, dan krijgt de werknemer in ieder geval nog drie betalingsperiodes het salaris van de vorige functie. Daarna kan de werknemer worden ingedeeld in de nieuwe salarisgroep en kan het salaris eventueel geleidelijk worden aangepast.

3. Bij indeling van een werknemer van 55 jaar of ouder in een lagere salarisgroep wordt het verschil tussen zijn oude en zijn nieuwe salaris in de vorm van een toeslag betaald. Krijgt de werknemer daarna nog een salarisverhoging, dan wordt dit berekend over het nieuwe salaris en niet over de toeslag. De toeslag verandert niet. Deze bepaling is niet van toepassing als de werknemer zelf uitdrukkelijk schriftelijk verzoekt om een andere functie die in een lagere salarisgroep is ingeschaald. Wanneer sprake is van een loondoorbetalingsverplichting bij ziekte, kan er geen afspraak voor een functie in een lagere salarisgroep worden gemaakt (demotieafspraak).

4. Als een werknemer bij indiensttreding start met een herscholing, dan geldt in de eerste drie betalingsperioden nog geen salarisschaal die past bij de functie na herscholing. De waardering moet aansluiten bij de feitelijke werkzaamheden die de werknemer in die periode uitvoert en de daaruit voortvloeiende beloning moet minimaal gelijk zijn aan het wettelijk minimumuurloon.

Met herscholing wordt bedoeld een opleiding waarmee de werknemer weer opnieuw de kennis en vaardigheden leert die hij geheel of gedeeltelijk kwijt is van een bepaalde functie die hij uitoefende.

5. Als een werknemer in dienst komt en start met een omscholing, dan geldt in de eerste zes betalingsperioden nog geen salarisschaal die past bij de functie na omscholing. De waardering moet aansluiten bij de feitelijke werkzaamheden die de werknemer in die periode uitvoert en de daaruit voortvloeiende beloning moet minimaal gelijk zijn aan het wettelijk minimumuurloon. Volgt de werknemer de omscholing om een functie te gaan uitoefenen die hoort bij een salarisgroep hoger dan D, dan mag de werkgever deze periode verlengen tot in totaal twaalf betalingsperioden.

6. Als een werknemer in dienst komt en start met bijscholing voor meer vakkennis of vaardigheden voor de nieuwe functie, dan geldt in de eerste drie betalingsperioden nog geen salarisschaal die past bij deze nieuwe functie, als deze bijscholing in werktijd plaatsvindt. De waardering moet aansluiten bij de feitelijke werkzaamheden die de werknemer in die periode uitvoert en de daaruit voortvloeiende beloning moet minimaal gelijk zijn aan het wettelijk minimumuurloon.

7. Een werknemer die op verzoek van de werkgever in werktijd een cursus volgt voor herscholing, omscholing of bijscholing gaat niet in salaris achteruit tijdens de duur van de cursus.

Artikel 50. Beloningssystemen

1. Als de werkgever van plan is om een beloningssysteem in te voeren, te wijzigen of af te schaffen in (een onderdeel van) de onderneming, dan overlegt hij hierover met het medezeggenschapsorgaan of de werknemersdelegatie of bij het ontbreken daarvan de werknemersorganisatie.

Aantekening:
Let op: Bij een ondernemingsraad is er instemmingsrecht bij een voorgenomen besluit over een beloningssysteem op basis van artikel 27 van de Wet op de ondernemingsraden.

2. In de situatie zoals staat in lid 1 mogen de werkgever, één of meer werknemers, het medezeggenschapsorgaan of de werknemersdelegatie, de werkgeversvereniging en de werknemersorganisaties uitnodigen bij het overleg voor het verkrijgen van advies.

3. Als de werkgever en het medezeggenschapsorgaan of de werknemersdelegatie het niet eens worden over het beloningssysteem en wenst de werkgever het beloningssysteem toch in te voeren, wijzigen of af te schaffen, dan vragen zij advies aan de Bedrijfsraad zoals staat in artikel 102 van deze cao.

Aantekening:
Met beloningssystemen worden systemen bedoeld waarmee de manier van beloning voor de taakvervulling volgens één of meer meetbare factoren wordt vastgesteld (individueel, groepsgewijs of collectief). Het kan ook gaan om een aantal factoren samen waarvan de meeste of de belangrijkste meetbaar zijn.

Artikel 51. Salarisverhoging voor verkopers

1. De verkoper krijgt iedere betalingsperiode (per maand of iedere vier weken) minimaal het wettelijk minimumloon.

2. De verkoper krijgt de algemene salarisverhoging van artikel 46 lid 1 van deze cao tenminste over het vaste salaris per betalingsperiode exclusief variabele en/of prestatieafhankelijke beloningen.

Artikel 52. Beloning voor werknemers in autoverhuurbedrijven

1. Autoverhuurbedrijven kunnen een aparte beloningssystematiek invoeren voor werknemers in de functie van hiker en sales representative, anders dan in de artikelen 42 tot en met 45 en 47 van deze cao staat. Er moet minimaal het salaris van functiegroep A worden betaald.

2. Als de werkgever van plan is de in lid 1 bedoelde beloningssystematiek in te voeren, dan moet hij overleggen met de ondernemingsraad, de personeelsvertegenwoordiging of bij het ontbreken daarvan met het personeel of met de werknemersorganisaties. In deze situatie mogen de ondernemingsraad, personeelsvertegenwoordiging of de meerderheid van het personeel, de werknemersorganisaties bij het

overleg betrekken.

Aantekening:
Let op: Bij een ondernemingsraad is er instemmingsrecht bij een voorgenomen besluit over een beloningssysteem op basis van artikel 27 van de Wet op de ondernemingsraden.

Artikel 53. Contributie voor lidmaatschap van de werknemersorganisatie

De werknemer kan aan de werkgever vragen om het brutoloon in december te verlagen met het bedrag ter hoogte van de contributie voor het lidmaatschap van een werknemersorganisatie van dat kalenderjaar. De werkgever betaalt in ruil daarvoor aan de werknemer een kostenvergoeding gelijk aan de contributie voor de werknemersorganisatie. Dit moet gebeuren volgens de regels in het Reglement Vergoeding van de lidmaatschapskosten van een werknemersorganisatie. De werknemer moet het verzoek vóór 1 november van het kalenderjaar indienen.

Aantekening:
Het Reglement Vergoeding van de lidmaatschapskosten van een werknemersorganisatie staat in bijlage 4 van deze cao. Het declaratieformulier staat op www.mvtcao.nl.

Hoofdstuk 7. Overuren en andere extra vergoedingen en toeslagen

Artikel 54. Betaling van overuren, gewerkte uren tijdens consignatiedienst, zondagen en feestdagen

1. Wat in dit artikel staat geldt niet als vergoedingen voor overuren, zondagen en feestdagen al in de beloning van de werknemer zijn opgenomen. Dit moet blijken uit een door de werkgever afgegeven schriftelijke verklaring.

2. De werkgever betaalt aan de werknemer als vergoeding het uurloon plus de volgende toeslagen in de volgende gevallen:
   a. Als de werknemer buiten zijn dienstrooster werkt, op een dag die niet een zaterdag, zondag of feestdag is:
      - Voor de eerste twee overuren direct vóór of direct ná de werktijd op het dienstrooster krijgt de werknemer een toeslag van 28,5%. Als er tussen deze overuren en de werktijd op het dienstrooster een pauze zit die wettelijk verplicht is, dan gelden deze overuren toch nog als de eerste twee overuren. Dit is ook het geval als de plaatselijke omstandigheden een pauze noodzakelijk maakt.
      - Voor de overuren die komen ná de eerste twee overuren krijgt de werknemer een toeslag van 47%.

Aantekening:

Overuren algemeen	
	Maandag tot en met vrijdag
Eerste 2 overuren	*28,5%*
Overige overuren	*47%*
Het uurloon bedraagt 0,607% van het maandsalaris, dan wel 0,658% van het vierwekensalaris, gebaseerd op een gemiddelde werkweek van 38 uur.	

   b. Als de werknemer buiten zijn dienstrooster werkt op een zaterdag die geen feestdag is, dan krijgt de werknemer een toeslag van 47%.
   c. Als de werknemer werkt op een zondag die geen feestdag is, dan krijgt de werknemer een toeslag van 85%.
   d. Als de werknemer werkt op een feestdag dan krijgt de werknemer een toeslag van 85%. In plaats van de toeslag kan aan de werknemer op een andere dag in dezelfde week of in de week daarna vrij worden gegeven. Het uurloon voor deze uren bedraagt 0,607% van zijn maandsalaris of 0,658% van zijn vierwekensalaris.

3. De werknemer krijgt zijn normale uurloon, maar geen overwerktoeslag, als hij overwerkt direct na de dagelijkse werktijd om het normale werk van die dag af te maken. Daarbij geldt dat dit maar incidenteel voorkomt en het niet langer duurt dan een half uur. Duurt dit overwerk langer dan een half uur of is het niet incidenteel maar structureel, dan krijgt de werknemer voor de hele overwerktijd het uurloon plus de overwerktoeslag.

4. Als de overuren niet direct aansluiten op het dienstrooster maar later beginnen en de werknemer op die dag wel al de dagelijkse werktijd heeft gewerkt, dan krijgt de werknemer een toeslag van 47% voor deze overuren. De werknemer krijgt deze toeslag ook als de overuren overlappen met de dagelijkse werktijd van de volgende dag, behalve als de werknemer drie uur of langer achter elkaar niet hoefde te werken.

5. a. De werknemer kiest op welke manier overuren en de toeslagen daarop worden vergoed. Dit kan op één van de onderstaande manieren:
      1) overuren en toeslagen worden vergoed in geld;
      2) overuren worden vergoed in betaalde vrije tijd en de toeslagen in geld. Per kalenderjaar kunnen op deze manier tien dagen in vrije tijd worden vergoed. Wil de werknemer meer uren vergoed krijgen in betaalde vrije tijd, dan kan dat alleen in overleg met de werkgever.

      Kiest de werknemer voor vergoeding in betaalde vrije tijd dan gelden daarbij de volgende afspraken:
      - Het opnemen van de betaalde vrije tijd gebeurt in overleg tussen werkgever en werknemer.
      - Heeft de werknemer aan het eind van het kalenderjaar niet alle betaalde vrije tijd opgenomen, dan kunnen die overuren op verzoek van de werknemer worden uitbetaald.

De werknemer kan er ook voor kiezen deze vrije tijd mee te nemen naar het volgende jaar. In dat geval moet de werkgever het wel mogelijk maken dat de werknemer deze betaalde vrije tijd in het eerste kwartaal van dat volgende jaar kan opnemen. De werknemer laat de keuze steeds aan het begin van een kwartaal schriftelijk aan de werkgever weten.

b. De toeslag kan in overleg tussen werkgever en werknemer ook worden vergoed in betaalde vrije tijd.

Aantekening:
De werknemer kan voor de gewerkte uren op zaterdag in het motorvoertuigenbedrijf zoals bedoeld in artikel 29 van deze cao de vorm van vergoeding kiezen. Als de werknemer niet kiest dan bepaalt de werkgever de vorm van vergoeding.

6. Heeft de werknemer tijdens consignatiedienst daadwerkelijk gewerkt, dan geldt daarvoor ook de regeling voor overuren van dit artikel.

7. Heeft een werknemer een overeengekomen arbeidsduur van gemiddeld minder dan 38 uur, dan is het voor de berekening van de vergoeding voor overuren nodig om eerst het salaris van de werknemer om te rekenen naar een salaris dat hij zou krijgen bij een werkweek van gemiddeld 38 uur.

Aantekeningen:
1. *Het omrekenen van het salaris gaat zo:*
   38 x maandsalaris of vierwekensalaris x 0,607%. Dit deel je door het aantal uur dat de werknemer per week werkt volgens zijn arbeidsovereenkomst vermeerderd met de overurentoeslag.
   Let op: Er is pas sprake van overuren als de arbeidstijd van 38 uur wordt overschreden, zie hiervoor artikel 22 lid 5 sub a en b van deze cao.
2. *In dit artikel wordt met salaris bedoeld, het salaris zoals staat in artikel 41 lid 1 van deze cao. Dit geldt niet als de onderneming een andere regeling hiervoor heeft*.

Voorbeeld 1:
Een werknemer heeft een overeengekomen arbeidsduur van 32 uur per week en verdient € 2.500,- bruto per maand. Hij werkt 39 uur en heeft daarom zes meeruren en een overuur. De toeslag die bij het overuur hoort is 28,5% omdat het hier om het eerste overuur gaat.
De vergoeding van het overuur wordt als volgt berekend:
38 x € 2.500,- x 0,607% = € 576,65 gedeeld door 32 (het aantal uren dat de werknemer per week werkt). Dit geeft een uurloon van € 18,02. Dit uurloon vermeerder je met de toeslag van 28,5% (€ 18,02 x 1,285 = € 23,16).
€ 23,16 is het bedrag dat de werknemer krijgt voor één overuur.

Voorbeeld 2:
Dezelfde werknemer werkt nu 41 uur en heeft dan zes meeruren en drie opeenvolgende overuren. De toeslag voor de eerste twee uren is 28,5%. Voor het derde uur is de toeslag 47%.

De vergoeding voor de eerste twee overuren wordt als volgt berekend:
38 x € 2.500,- x 0,607% = € 576,65 gedeeld door 32 (het aantal uren dat de werknemer per week werkt). Dit geeft een uurloon van € 18,02. Dit uurloon vermeerder je met de toeslag van 28,5% (€ 18,02 x 1,285 = € 23,16).
Eén overuur is € 23,16. Het gaat om twee uren, dus de vergoeding daarvoor is in totaal € 46,32.

De vergoeding voor het derde uur wordt als volgt berekend:
38 x € 2.500,- x 0,607% = € 576,65 gedeeld door 32 (het aantal uren dat de werknemer per week werkt). Dit geeft een uurloon van € 18,02.
Dit uurloon vermeerder je met 47% (€ 18,02 x 1,47 = € 26,49).
De vergoeding van het derde overuur is € 26,49.

In totaal krijgt de werknemer voor deze drie aaneengesloten uren overwerk:
€ 46,32 + € 26,49 = € 72,81.

Artikel 55. Betaling van uren buiten het dagvenster

1. Het dagvenster loopt van maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 20.00 uur. Voor de gewerkte uren tussen 20.00 uur en 00.00 uur geldt een toeslag van 30% per uur. Voor gewerkte uren tussen 00.00 uur en 07.00 uur geldt een toeslag van 50% per uur.

Let op: op basis van artikel 22 lid 3 van deze cao kan er een ander dagvenster zijn afgesproken.

2. Voor werknemers die volgens rooster vooral werken aan bedrijfsauto's loopt het dagvenster van maandag tot en met vrijdag van 06.00 uur tot 18.30 uur. Voor de uren die deze werknemers werken tussen 18.30 uur en 21.00 uur geldt een toeslag van 20% per uur. Voor gewerkte uren tussen 21.00 uur en 00.00 uur geldt een toeslag van 30% per uur. Tussen 00.00 uur en 06.00 uur geldt een toeslag van 50% per uur.

Let op: op basis van artikel 22 lid 3 van deze cao kan er een ander dagvenster zijn afgesproken.

3. De werknemer krijgt geen toeslagen voor uren buiten het dagvenster als hij voor dezelfde uren al ploegentoeslag krijgt of een vergoeding voor overuren.

4. Zijn de uren buiten het dagvenster reisuren, zoals staat in artikel 58 van deze cao, dan krijgt de werknemer hiervoor niet de toeslag voor uren buiten het dagvenster.

5. De werkgever die op 2 april 2001 een gelijkwaardige regeling had, kan deze blijven hanteren.

Aantekening:

Dagvenster algemeen	*Maandag tot en met vrijdag*
00.00-07.00 uur	*50%*
07.00 -20.00 uur	*0*
20.00-00.00 uur	*30%*
Het uurloon bedraagt 0,607% van het maandsalaris, dan wel 0,658% van het vierwekensalaris, gebaseerd op een gemiddelde werkweek van 38 uur.	

Dagvenster deelbranche bedrijfsauto / truck	*Maandag tot en met vrijdag*
00.00-06.00 uur	*50%*
06.00 -18.30 uur	*0*
18.30-21.00 uur	*20%*
21.00-00.00 uur	*30%*
Dit dagvenster geldt voor werknemers die volgens rooster in hoofdzaak werken aan bedrijfsauto's. Het uurloon bedraagt 0,607% van het maandsalaris, dan wel 0,658% van het vierwekensalaris, gebaseerd op een gemiddelde werkweek van 38 uur.	

Een schema met voorbeelden is te vinden in bijlage 2 van deze cao.

Artikel 56. Betaling van meeruren

1. Bij meeruren is er opbouw van vakantie-uren, vakantiebijslag en pensioen en gelden de toeslagen die volgens de cao van toepassing zijn.

Aantekening:
Meeruren, voor de pensioenopbouw per kwartaal, kunnen worden doorgegeven via PMT.

2. In artikel 22 lid 5 van deze cao staat beschreven wanneer sprake is van meeruren en wanneer sprake is van overuren. Er is pas sprake van overwerk als de arbeidstijd van 38 uren per week wordt overschreden.

Artikel 57. Betaling van verschoven uren

1. In artikel 22 lid 5 sub c van deze cao staat beschreven onder 1, 2 en 3 welke vormen van verschoven uren er zijn. Hiervoor geldt het volgende:
   a. Verschoven uren onder 1 en 2: voor deze verschoven uren krijgen werknemers geen toeslag.
   b. Verschoven uren onder 3: voor deze verschoven uren krijgt de werknemer het uurloon vermeerderd met een toeslag van 20%, als het uur binnen het dagvenster valt zoals bedoeld in artikel 22 lid 2 van deze cao.

2. Als de werknemer gemiddeld minder dan 38 uur per week werkt (berekend over maximaal één jaar) en sprake is van verschoven uren zoals staat in artikel 22 lid 5 sub c onder 3 van deze cao, moet voor de berekening van de toeslag eerst het salaris worden omgerekend naar een salaris bij een werkweek van 38 uur.

Aantekeningen:
1. *Het omrekenen van het salaris gaat zo:*
   38 x maandsalaris x 0,607%. Dit deel je door het aantal uur dat de werknemer per week werkt volgens zijn arbeidsovereenkomst vermeerderd met de toeslag voor verschoven uren.
2. *In dit artikel wordt met salaris bedoeld, het salaris zoals staat in artikel 41 lid 1 van deze cao.*

Voorbeeld:
Een werknemer werkt 19 uur per week en verdient € 1.500,- per maand. Hij heeft een verschoven uur zoals bedoeld in lid 2. De toeslag die daarbij hoort is 20%.
De vergoeding wordt zo berekend:
38 x € 1.500,- x 0,607% = € 345,99 gedeeld door 19 (het aantal uren dat de werknemer per week werkt). Dit geeft een uurloon van € 18,21. Dit uurloon vermeerder je met de toeslag van 20% (€ 18,21 x 1,20 = € 21,85).
€ 21,85 is het bedrag dat de werknemer krijgt voor het verschoven uur.

Artikel 58. Betaling van reisuren

1. Wat in dit artikel staat, geldt niet als de vergoedingen uit dit artikel al in de beloning van de werknemer zijn opgenomen. In dat geval moet de werkgever daarover een schriftelijke verklaring geven aan de werknemer voordat de vergoeding in de beloning wordt opgenomen.

2. Als de werknemer moet werken op locatie en moet reizen, zal de werkgever hem de reistijd als volgt vergoeden:
   a. Als de werknemer gebruik maakt van openbaar vervoer: de noodzakelijke reistijd wordt berekend volgens de dienstregeling van het openbaar vervoer.
   b. Als de werknemer gebruik maakt van eigen vervoer of een vervoermiddel via de werkgever: de reistijd wordt berekend in verhouding tot de reistijd volgens het openbaar vervoer over een vergelijkbare afstand.

3. De reistijd zoals staat in lid 2 wordt alleen vergoed als de werknemer langer heeft moeten reizen dan de tijd die hij normaal nodig heeft om naar zijn werk te gaan.

4. De reistijdenvergoeding wordt als volgt berekend:
   a. Voor uren buiten het dienstrooster: 0,607% van het maandsalaris (0,658% van het salaris per vierwekenperiode) per volledig uur.
   b. Voor uren op zondag en uren binnen of buiten het dienstrooster op een in artikel 30 lid 1 van deze cao genoemde feestdag geldt een toeslag van 85% per volledig uur.

Aantekening:
Als het gaat om minder dan een uur dan geldt deze regeling naar verhouding.

5. Voor werknemers die gemiddeld minder dan 38 uur werken (berekend over maximaal één jaar) moet het salaris van de werknemer worden omgerekend naar een salaris dat hij zou krijgen bij een werkweek van 38 uur, voordat de vergoeding wordt berekend.

Aantekening:
De betekenis van salaris staat in artikel 41 lid 1 van deze cao.

6. Als de werknemer moet werken op locatie en de werktijd inclusief de pauzes en de extra reistijd (meer dan de normale reistijd) meer is dan 10,5 uur op een dag, dan heeft de werknemer recht om de tijd meer dan 10,5 uur in vrije tijd te compenseren.
   Er kan maximaal 6 dagen per jaar in vrije tijd worden gecompenseerd voor reistijd naar werk op locatie. In combinatie met overwerk kan er maximaal 12 dagen vrije tijd per jaar worden gecompenseerd. De overige uren kunnen alleen in overleg met de werkgever in tijd worden vergoed. Het opnemen in vrije tijd vindt plaats zoals in artikel 54 lid 5 sub a van deze cao staat.

7. Wanneer werknemers gezamenlijk naar een locatie reizen en een deel van de werknemers niet wil overwerken, is de werkgever niet verplicht vervangend vervoer voor die werknemers te regelen.

Artikel 59. Ploegentoeslag

De werknemer die in ploegendienst werkt krijgt een toeslag van 14% van zijn maandsalaris of van zijn vierwekensalaris.

Aantekening:
De betekenis van salaris staat in artikel 41 lid 1 van deze cao.
Een omschrijving van 'ploegendienst' staat in artikel 31 lid 1 van deze cao.

Hoofdstuk 8. Vergoeding van reis- en verblijfkosten

Artikel 60.Vergoeding van reiskosten

1. Als de werknemer moet reizen om het werk waarvoor hij is aangenomen te kunnen doen, dan vergoedt de werkgever de volgende reiskosten:
   a. Reist de werknemer met het openbaar vervoer dan geldt:
      een vergoeding van de werkelijk gemaakte kosten in de laagste klasse voor het deel dat hoger is dan de kosten die de werknemer normaal gesproken maakt om te gaan naar de plaats waarvoor de arbeidsovereenkomst is aangegaan.
   b. Reist de werknemer met vervoer waarin de werkgever voorziet dan geldt: geen vergoeding.
   c. Reist de werknemer met eigen vervoer en doet hij dit in opdracht van de werkgever of met toestemming van de werkgever dan geldt: een redelijke vergoeding voor de reiskosten die hoger zijn dan de kosten die de werknemer normaal gesproken maakt om te gaan naar de plaats waarvoor de arbeidsovereenkomst is aangegaan.

   Van de werkgever wordt verwacht dat hij controleert of het vervoermiddel in deugdelijke staat is en het vervoermiddel verzekerd is volgens de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen.

2. Moet de werknemer voor het werk langer dan een week overnachten buiten zijn eigen woonplaats, dan mag hij elke week na afloop van de vastgestelde wekelijkse werktijd voor dit werk naar huis reizen. De werkgever kan hierover na overleg met de werknemer iets anders beslissen, als dat voor de werkzaamheden nodig is of als de reisverbinding daar aanleiding voor geeft. Als de werknemer naar huis is gegaan, dan moet hij op maandag weer terug naar het werk reizen. De werknemer moet dan zo vroeg mogelijk vertrekken, maar niet eerder dan 6 uur in de ochtend, behalve in bijzondere situaties.

Aantekening:
Met bijzondere situaties bedoelen we hier bijvoorbeeld een uitzonderlijk grote afstand of moeilijke reismogelijkheden.

3. Als er een feestdag is, krijgt de werknemer ook een betaalde reis naar huis. Daarbij blijft verder alles gelden wat staat bij lid 2 van dit artikel. Wat we precies bedoelen met een feestdag staat in artikel 30 lid 1 van deze cao.

Artikel 61. Vergoeding van verblijfkosten

1. Moet de werknemer werken op een andere plaats dan waarvoor de arbeidsovereenkomst is aangegaan, dan vergoedt de werkgever de volgende verblijfkosten:
   a. Pensionkosten, als de reis naar het werk erg lang of ingewikkeld is, waardoor het noodzakelijk is dat de werknemer overnacht in een door de werkgever goed te keuren pension.
   b. De werkgever betaalt de verblijfkosten die redelijk zijn in deze situatie.

2. De werkgever betaalt ook verblijfkosten als de werknemer plotseling moet overwerken en daardoor ’s avonds twee uur of langer na de normale tijd van zijn werk vertrekt. Zorgt de werkgever voor een maaltijd voor de werknemer, dan hoeft hij geen verblijfkosten te vergoeden.

Artikel 62. Andere regelingen voor reis- en verblijfkosten

Als de onderneming al andere regelingen voor reis- en verblijfkosten heeft die minstens gelijkwaardig zijn aan wat in artikel 58 van deze cao en dit hoofdstuk staat, dan kan de werkgever deze regelingen alleen in overleg met de werknemer wijzigen.

Hoofdstuk 9. Vakantie en vakantiebijslag

Artikel 63. Vakantiedag
Een vakantiedag is een dag waarop de werknemer niet werkt omdat hij vakantie heeft, maar waarop de werknemer volgens zijn dienstrooster normaal gesproken wel zou hebben gewerkt.

Artikel 64. Vakantieopbouw
1. Een werknemer met een dienstrooster van gemiddeld 38 uur per week berekend over maximaal één jaar, heeft recht op 192 vakantie-uren per jaar.

   De 192 uur zijn als volgt opgebouwd:

Wettelijke uren	Bovenwettelijke uren	Totaal
152 uur	40 uur	192 uur

2. Heeft een werknemer een dienstrooster van minder dan gemiddeld 38 uur per week, dan wordt het aantal vakantie-uren berekend evenredig aan de overeengekomen arbeidsduur.

3. Is een werknemer een deel van een kalenderjaar in dienst, dan heeft hij recht op een evenredig aantal vakantie-uren.

Artikel 65. Uitzonderingen vakantieopbouw
1. De werknemer bouwt geen vakantie-uren op over de tijd dat hij geen recht heeft op salaris, omdat hij het overeengekomen werk niet heeft verricht.

2. In de volgende situaties bouwt de werknemer wel vakantie-uren op over de tijd waarvoor hij geen salaris krijgt:
   a. De situaties die staan in artikel 76 lid 1 sub b en artikel 66 van deze cao.
   b. Als de werknemer op 1 mei van het kalenderjaar nog geen 18 jaar is en niet heeft gewerkt, omdat hij scholing volgde waartoe de werkgever hem in de gelegenheid heeft gesteld.

3. De werknemer bouwt wel vakantie-uren op over de tijd waarin niet kan worden gewerkt als gevolg van een zwangerschap en bevalling.

Aantekening:
Wettelijke uitzonderingen op de hoofdregel voor de opbouw van vakantie-uren staan in artikel 7:635 BW.

Artikel 66. Vakantie voor eigen rekening
Heeft de werknemer een verklaring van zijn vorige werkgever, waarop staat dat hij nog vakantie-uren over had, dan heeft hij recht op onbetaald verlof voor datzelfde aantal uren. De werknemer moet dit vóór het aangaan van zijn arbeidsovereenkomst aan zijn nieuwe werkgever laten weten. Doet hij dit niet dan is de werkgever niet verplicht om dit onbetaalde verlof te geven.

Artikel 67. Aaneengesloten vakantie
1. De aaneengesloten vakantie wordt in principe opgenomen tussen 30 april en 1 oktober en duurt 21 of meer kalenderdagen. Als het bedrijfsbelang zich verzet tegen een aaneengesloten vakantie van 21 of meer kalenderdagen, dan duurt de aaneengesloten vakantie ten minste 14 kalenderdagen. De werkgever stelt de aaneengesloten vakantie vast in overleg met de werknemer, op voorwaarde dat de werknemer dit op tijd aanvraagt en voldoende vakantie-uren heeft.

2. De werkgever kan vóór 1 januari, na overleg met het medezeggenschapsorgaan of de werknemersdelegatie, vaststellen wanneer een aaneengesloten vakantie collectief wordt gehouden. In individuele gevallen kan hiervan in overleg tussen de werkgever en de betrokken werknemer worden afgeweken.

Voor ondernemingen met een wettelijk verplichte ondernemingsraad geldt dat voor het vaststellen van een collectieve aaneengesloten vakantie de instemming van de ondernemingsraad vereist is.

Artikel 68. Vaststellen vakantiedagen

1. De vaststelling van de individuele vakantiedagen gebeurt door de werkgever in overleg met de werknemer. De werknemer moet dit minimaal twee werkdagen van tevoren aanvragen en moet genoeg vakantiedagen hebben. Wil een werknemer een vrije dag opnemen op een religieuze feestdag, 1 mei of andere feestdagen die niet staan in artikel 30 lid 1 van deze cao, dan moet de werknemer daarvoor een vakantiedag opnemen.

Aantekening:
Het is wenselijk dat de werkgever elk jaar in de maand januari aangeeft hoeveel vakantie-uren de werknemer heeft per 1 januari van dat jaar.

2. De werkgever mag per jaar maximaal drie collectieve vakantiedagen vaststellen na overleg met het medezeggenschapsorgaan of de werknemersdelegatie. De werkgever stelt deze vrije dagen zo snel mogelijk vast.

Aantekening:
Zie ook artikel 11 van deze cao over het medezeggenschapsorgaan.

Artikel 69. Berekening van opgenomen vakantiedagen

1. Als de werknemer vakantie opneemt op een dag die hij volgens zijn dienstrooster zou werken, wordt zijn vakantietegoed verminderd met het aantal uren dat hij volgens zijn dienstrooster zou werken.

2. Als de werknemer vakantie opneemt tijdens arbeidsongeschiktheid, dan wordt zijn vakantietegoed verminderd met het aantal uren dat hij bij arbeidsgeschiktheid zou hebben gewerkt.

3. Bij collectief vastgestelde vakantiedagen wordt het vakantietegoed van de werknemer verminderd, tenzij hij arbeidsongeschikt is. Als de werknemer die ziek is tijdens de collectieve vakantie vrij wil zijn van zijn re-integratieverplichtingen, dan worden de collectieve vastgestelde dagen wel afgeschreven van zijn vakantietegoed.

Artikel 70. Doorbetaling van het salaris tijdens vakantie

1. De werknemer heeft tijdens het opnemen van vakantie recht op doorbetaling van het salaris.

2. Is in een onderneming sprake van een collectieve vakantie, maar heeft een werknemer zelf niet genoeg vakantie-uren en is het niet mogelijk om te werken, dan houdt deze werknemer recht op doorbetaling van het salaris. Hetzelfde geldt voor collectieve verlofdagen.

Artikel 71. Verrekening van te veel of te weinig vakantie-uren

1. Heeft een werknemer meer vakantie-uren opgenomen dan waarop hij recht had, dan kan de werkgever hem deze uren laten inhalen. De uren kunnen ook in mindering worden gebracht van de nog op te bouwen vakantie-uren.

2. Tijdens de arbeidsovereenkomst kunnen nog niet opgenomen wettelijke vakantie-uren niet worden uitgekeerd in geld.

3. Als de werknemer zelf uit dienst gaat en meer vakantie-uren heeft gebruikt dan waarop hij recht had, dan kan de werkgever deze uren met de werknemer verrekenen met wat de werkgever nog moet betalen aan het einde van de arbeidsovereenkomst.

4. Als de werknemer aan het einde van de arbeidsovereenkomst nog vakantie-uren heeft, dan moeten deze worden uitbetaald.

Aantekening:
De werknemer en werkgever kunnen afspreken dat de werknemer bij het einde van de arbeidsovereenkomst de vakantie-uren die hij nog heeft opneemt tijdens de opzegtermijn.

5. Als de arbeidsovereenkomst eindigt vanwege een dringende reden of tijdens de proeftijd, dan verrekent de werkgever de door de werknemer teveel of te weinig opgenomen vakantie-uren in geld.

6. Als de arbeidsovereenkomst van een verkoper eindigt, dan wordt bij de berekening van de waarde van de vakantie-uren die de werknemer te veel of te weinig heeft opgenomen uitgegaan van het basissalaris plus de verdiende provisie. De werkgever rekent met de provisie die de werknemer heeft verdiend in de laatste 12 kalendermaanden vóór het einde van de arbeidsovereenkomst.
   Was de werknemer in de laatste 12 kalendermaanden vóór het einde van de arbeidsovereenkomst arbeidsongeschikt, dan tellen de laatste 12 kalendermaanden voordat de werknemer arbeidsongeschikt werd. Vakantiedagen worden tegen het dan geldende salaris vergoed.

7. Aan het einde van de arbeidsovereenkomst krijgt de werknemer van de werkgever een schriftelijk overzicht van het aantal vakantie-uren dat hij niet heeft opgenomen maar wel uitbetaald heeft gekregen.

Artikel 72. Verval van vakantie-uren

1. Als de werknemer arbeidsongeschikt is vóór het begin van een voor hem vastgestelde vakantie, dan kan hij de vakantie-uren die hij daardoor niet heeft kunnen gebruiken, opnemen op een later moment. Dit mag tot uiterlijk vijf jaar na de laatste dag van het kalenderjaar waarin de aanspraak op vakantie is ontstaan.

2. Als de werkgever en de werknemer van mening verschillen over de vraag of de werknemer gebruik heeft kunnen maken van vakantie-uren, dan vragen zij advies aan de Bedrijfsraad zoals staat in artikel 102 van deze cao.

3. De werknemer kan bovenwettelijke vakantie-uren sparen tot maximaal 13 keer de overeengekomen gemiddelde arbeidsduur per week (65 dagen bij een fulltime arbeidsovereenkomst).
   De gespaarde vakantie-uren vervallen en verjaren niet.

Artikel 73. Vakantiebijslag

1. De werknemer heeft recht op 8% vakantiebijslag over wat hij in totaal heeft verdiend sinds de laatste 1 juli. Daarbij geldt ook wat staat in artikel 74 van deze cao over de minimumvakantiebijslag. Eventuele vergoedingen die zijn gebaseerd op beloningssystemen zoals bedoeld in artikel 50 van deze cao tellen ook mee.

   Voor de berekening van de vakantiebijslag tellen de volgende verdiensten niet mee:
   a. Tijdelijke werktijdverkorting
   b. Reisuren die vallen buiten bij de dagelijkse werktijd
   c. Onkostenvergoedingen
   d. De dertiende maand
   e. Dagvenstertoeslag als de werknemer dit minder dan 30 dagen per jaar heeft ontvangen
   f. Regelingen voor winstdeling en vergelijkbare uitkeringen
   g. Eenmalige uitkeringen

   Een of meerdere uitzonderingen genoemd onder a t/m g tellen wel mee als hierover in de onderneming een andere regeling bestaat.

Voorbeeld:
De werknemer krijgt in een jaar op 34 dagen dagvenstertoeslag. Het hele bedrag dat hij als dagvenstertoeslag voor deze 34 dagen heeft gekregen, telt mee in de berekening voor de vakantiebijslag.

2. De vakantiebijslag moet uiterlijk op 30 juni zijn uitbetaald. Als de arbeidsovereenkomst van de werknemer eindigt, dan moet de vakantiebijslag worden uitbetaald.

3. Als de werknemer een deel van het jaar niet heeft gewerkt, dan wordt de vakantiebijslag in de volgende situaties evenredig verminderd met de tijd dat de werknemer niet heeft gewerkt:
   a. voor de tijd dat de werknemer voor eigen rekening vrij neemt.
   b. voor de tijd dat de werknemer sinds de laatste 1 juli niet heeft gewerkt om een andere reden dan arbeidsongeschiktheid of werktijdverkorting. De eerste maand telt niet mee: daarover krijgt de werknemer wel vakantiebijslag.

4. Voor de verkoper geldt als salaris: het basissalaris van 1 juli tot en met 30 juni plus de provisie die de werknemer in die periode betaald heeft gekregen. De vakantiebijslag voor de verkoper is maximaal 8% van drie keer het wettelijk minimumloon per jaar.

Aantekening:
Het is wenselijk dat de werkgever met de werknemer die terugkomt uit militaire dienst afspraken maakt over de vakantiebijslag.

Artikel 74. Minimumvakantiebijslag

1. De werknemer die op of na 1 januari 2025 in dienst is en die op 30 juni 2025 ten minste 21 jaar of ouder is, maar nog niet de AOW-leeftijd heeft bereikt, ontvangt een vakantiebijslag van ten minste € 211,84 bruto per maand (€ 194,92 bruto per vierwekenperiode) in de periode van 1 januari 2025 tot 1 juni 2025.

2. De werknemer die op of na 1 juni 2025 in dienst is en die op 30 juni 2025 ten minste 21 jaar is maar nog niet de AOW-leeftijd heeft bereikt, ontvangt een vakantiebijslag van ten minste € 216,50 bruto per maand (€ 199,21 bruto per vierwekenperiode) in de periode van 1 juni 2025 tot 1 oktober 2025.

3. De werknemer die op of na 1 oktober 2025 in dienst is en die op 30 juni 2026 ten minste 21 jaar is, maar nog niet de AOW-leeftijd heeft bereikt, ontvangt een vakantiebijslag van ten minste € 219,31 bruto per maand (€ 201,80 bruto per vierwekenperiode) in de periode van 1 oktober 2025 tot 1 februari 2026.

4. De werknemer die op of na 1 februari 2026 in dienst is en die op 30 juni 2026 ten minste 21 jaar is, maar nog niet de AOW-leeftijd heeft bereikt, ontvangt een vakantiebijslag van ten minste € 226,99 bruto per maand (€ 208,86 bruto per vierwekenperiode) in de periode vanaf 1 februari 2026 tot 1 januari 2027.

5. De werknemer die op of na 1 januari 2027 in dienst is en die op 30 juni 2027 ten minste 21 jaar is, maar nog niet de AOW-leeftijd heeft bereikt, ontvangt een vakantiebijslag van ten minste € 232,66 bruto per maand (€ 214,08 bruto per vierwekenperiode) in de periode vanaf 1 januari 2027 tot 1 mei 2027.

6. De werknemer die op of na 1 mei 2027 in dienst is en die op 30 juni 2027 ten minste 21 jaar is, maar nog niet de AOW-leeftijd heeft bereikt, ontvangt een vakantiebijslag van ten minste € 235,68 bruto per maand (€ 216,86 bruto per vierwekenperiode) in de periode vanaf 1 mei 2027.

Hoofdstuk 10. Verlof

Artikel 75. Kort verlof

1. Bovenop het wettelijk verlof zoals geregeld in de Wet arbeid en zorg (Wazo) krijgt de werknemer in situaties zoals genoemd in onderstaande tabel verlof onder werktijd als dit noodzakelijk is. De werknemer krijgt het salaris in deze situaties doorbetaald.

	Situatie	**Hoe lang verlof?**
a.	- Bij overlijden van de partner van de werknemer. - Bij overlijden van een kind of pleegkind dat bij de werknemer woont.	Tot en met de dag van de uitvaart (met een maximum van 6 werkdagen)
b.	Huwelijk van de werknemer of aangaan van een geregistreerd partnerschap.	2 dagen achter elkaar
c.	Bevalling van de partner van de werknemer.	1 dag
	Adoptie van een kind door de werknemer.	
	Huwelijk of geregistreerd partnerschap van een van de volgende familieleden van de werknemer: ouder, ouder van de partner, kind, kleinkind, broer, zus, broer of zus van de partner.	
	Overlijden van een van de volgende familieleden van de werknemer: ouder, partner van de ouder, ouder van de partner, kind of pleegkind dat niet bij de werknemer woont, broer of zus.	
	Bijwonen van de uitvaart door de werknemer van een van de volgende familieleden: ouder, partner van de ouder, ouder van de partner, kind of pleegkind dat niet bij de werknemer woont, broer of zus.	
	Overlijden of bijwonen van de uitvaart van een van de volgende familieleden van de werknemer: opa of oma, opa of oma van de partner, kleinkind, schoonzoon, schoondochter, broer of zus van de partner, partner van broer of zus, partner van broer of zus van partner.	
	Het 25-jarig huwelijksfeest en het 40-jarig huwelijksfeest van de werknemer.	
	Keuring voor verplichte militaire dienst. Krijgt de werknemer een vergoeding van het Ministerie van Defensie, dan hoeft de werkgever het salaris niet door te betalen voor dit kort verlof.	
	De professie of de priesterwijding van een kind, broer of zus van de werknemer.	
	Het 25-jarig, 40-jarig, 50-jarig en 60-jarig huwelijksfeest van de ouders van de werknemer of van de ouders van de partner van de werknemer.	
d.	De werknemer heeft een examen of één herexamen voor een diploma of getuigschrift vanuit de Wet educatie en beroepsonderwijs.	Zo lang als nodig is voor het (her-)examen.
	De werknemer moet in het belang van het bedrijf een vakexamen doen voor een ander erkend diploma.	Zo lang als nodig is om het examen te doen, maar niet langer dan 2 dagen. Is er toch meer tijd nodig, dan bepaalt de werkgever in redelijkheid hoe lang de werknemer extra verlof krijgt.
e.	Nakoming van een wettelijk voorschrift of door de overheid opgelegde verplichting zonder financiële vergoeding door de werknemer.	De werkgever bepaalt in redelijkheid hoe lang de werknemer verlof krijgt, maar niet langer dan 1 dag.
f.	Als de werknemer gaat stemmen bij verkiezingen.	Maximaal 2 uur.

Let op: vanaf 2 augustus 2022 wordt het ouderschapsverlof deels betaald door het UWV, zie voor meer informatie www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ouderschapsverlof.

2. Met partner van de werknemer wordt bedoeld:
   - De echtgenoot of echtgenote of geregistreerde partner van de werknemer;
   - De persoon die de werknemer schriftelijk bij de werkgever als partner heeft aangemeld, maar die niet de ouder, broer of zus van de werknemer is. Er gelden geen criteria zoals samenwonen of notariële akte. De werknemer geeft een wijziging in de situatie schriftelijk aan de werkgever door;
   - In de tabel sub c wordt ook bedoeld met partner degene van wie de werknemer het kind erkent.

3. Met partner van de ouder van de werknemer wordt bedoeld:
   - De echtgenoot, echtgenote of geregistreerde partner van de ouder;
   - Degene met wie de ouder een 'duurzame gezamenlijke huishouding' heeft, maar die niet de ouder, de broer of de zus van deze ouder is;
   - De persoon die de werknemer bij de werkgever schriftelijk heeft aangemeld als partner van de ouder, maar die niet de ouder, de broer of de zus van de ouder is. Er gelden geen criteria zoals samenwonen of notariële akte. De werknemer geeft een wijziging in de situatie schriftelijk aan de werkgever door.

Aantekeningen:
1. *Zie bijlage 7 voor de afspraken die gelden voor verlof in verband met doktersbezoek.*
2. *De werkgever wordt aanbevolen om de werknemer die avondonderwijs volgt, daarvoor op tijd vrij te geven.*
3. *Kort verlof is geen extra vakantie. Valt een van de gebeurtenissen uit de tabel in een vakantie of op een vrije dag, dan heeft de werknemer na die vakantie of vrije dag geen recht meer op kort verlof. Dit geldt wel als op dat moment toch nog als gevolg van die gebeurtenis kort verlof nodig is.*
4. *Voor wettelijke verlofregelingen zie www.rijksoverheid.nl.*

Artikel 76. Bijzonder verlof

1. De werknemer die lid is van een werknemersorganisatie krijgt vrij in de volgende situaties, mits het verzoek daarvoor op tijd door de werknemersorganisatie is ingediend bij de werkgever:
   a. met doorbetaling van het salaris over de tijd die de werknemer nodig heeft om als officieel afgevaardigde naar een van onderstaande bijeenkomsten te gaan van zijn werknemersorganisatie:
      - congres, bedrijfsafdeling, bedrijfsgroepsafdeling, ledenparlement en landelijke sectorraad Metaal en Techniek (FNV);
      - congres, bondsraad, sectorraad, cao-commissie, en districtskadergroep (CNV);
      - congres, bestuursraad, bedrijfsgroepsbestuur en landelijke bedrijfsgroepsvergadering (De Unie).

Aantekening:
Cao-partijen treden op verzoek in overleg, als er meerdere werknemers van eenzelfde bedrijf tegelijkertijd vrij vragen en dit de bedrijfsbelangen ernstig schaadt.

   b. voor eigen rekening over de tijd die die de werknemer nodig heeft voor het deelnemen aan cursussen of scholingsactiviteiten van zijn organisatie.

2. De werkgever mag het verzoek bedoeld in lid 1 alleen weigeren als hij aannemelijk maakt dat het goedkeuren van het verzoek de bedrijfsbelangen ernstig schaadt of de normale uitoefening van de functie van de werknemer ernstig in gevaar brengt.

Aantekening:
Zie ook punt 2 van het voorwoord van deze cao.

3. De werknemer die lid is van het Verantwoordingsorgaan van de Stichting Pensioenfonds Metaal en Techniek (PMT) krijgt vrij met doorbetaling van salaris over de tijd die nodig is voor het bijwonen van vergaderingen van het Verantwoordingsorgaan.

Aantekening:
PMT vergoedt aan de werkgever de loonkosten van de uren die nodig zijn voor het bijwonen van vergaderingen van het Verantwoordingsorgaan.

Artikel 77. Zwangerschapsverlof en bevallingsverlof

1. Het wettelijke zwangerschaps- en bevallingsverlof is zestien weken. De werknemer heeft in verband met haar bevalling recht op verlof maximaal zes weken en minimaal vier weken voor de vermoedelijke bevallingsdatum en minimaal tien weken na de bevallingsdatum.

2. Uiterlijk drie weken voordat de werknemer het verlof wenst op te nemen, moet zij dit kenbaar maken aan de werkgever door middel van een zwangerschapsverklaring van een arts of verloskundige met de uitgerekende bevallingsdatum.

3. De werkgever vraagt uiterlijk twee weken voor de datum van de ingang van het zwangerschapsverlof een uitkering in verband met zwangerschap en bevalling aan bij het UWV.

Aantekening:
Op de website www.overheid.nl staat de Wet Arbeid en Zorg.

Artikel 78. Inzetbaarheidsuren voor werknemers ouder dan 50 jaar

1. De werknemer die 50 jaar of ouder is, heeft recht op extra inzetbaarheidsuren. Deze uren zijn aanvullend op de vakantie-uren waarop de werknemer al recht heeft volgens artikel 64 van deze cao. Er zijn twee momenten in het jaar waarop de werknemer extra inzetbaarheidsuren krijgt toegekend: op 30 juni en op 31 december. Dit geldt alleen als hij op die datum al minstens zes maanden onafgebroken in dienst is bij de werkgever.
   Het aantal inzetbaarheidsuren hangt af van de leeftijd van de werknemer. In het overzicht hieronder (tabel 1) staat op hoeveel inzetbaarheidsuren de werknemer recht heeft.

tabel 1:

Leeftijd van de werknemer	**Aantal inzetbaarheidsuren op de beide peildata**
Leeftijd 50 jaar of ouder	8 inzetbaarheidsuren
Leeftijd 55 jaar of ouder	12 inzetbaarheidsuren
Leeftijd 57,5 jaar	24 inzetbaarheidsuren
Leeftijd 58 jaar of ouder	36 inzetbaarheidsuren
Leeftijd 60 jaar	44 inzetbaarheidsuren
Leeftijd 61 jaar of ouder	48 inzetbaarheidsuren

Voorbeeld 1:
De werknemer is jarig in de periode 1 januari t/m 30 juni.
De werknemer wordt in 2025 61 jaar en krijgt in dat jaar op de volgende momenten inzetbaarheidsuren:

per 30 juni	48 inzetbaarheidsuren
per 31 december	48 inzetbaarheidsuren
in totaal in één kalenderjaar	96 inzetbaarheidsuren

Voorbeeld 2:
De werknemer is jarig in de periode van 1 juli t/m 31 december.
De werknemer wordt in 2025 61 jaar en krijgt in dat jaar op de volgende momenten inzetbaarheidsuren:

per 30 juni (hij is dan nog 60 jaar)	44 inzetbaarheidsuren
per 31 december	48 inzetbaarheidsuren
in totaal	92 inzetbaarheidsuren

In beide voorbeelden is aangenomen dat de werknemer op 30 juni en 31 december ten minste zes maanden in dienst is.

Verkopers en vertegenwoordigers die op 5 mei geen doorbetaalde vrije dag hebben gehad krijgen per peildatum in dat betreffende kalenderjaar 4 extra inzetbaarheidsuren toegekend, aanvullend op de inzetbaarheidsuren zoals vermeld in tabel 1.

2. Voor een werknemer die deelneemt aan het Generatiepact (artikel 93 van deze cao) is tabel 1 niet van toepassing. In het overzicht hieronder (tabel 2) staat het aantal inzetbaarheidsuren dat voor deze werknemer geldt bij de verschillende varianten van het Generatiepact op de peildata 30 juni én op 31 december.

tabel 2:

Aantal inzetbaarheidsuren voor deelnemers aan het Generatiepact op beide peildata			
Leeftijd van de deelnemer	**Variant 60/80/100**	**Variant 70/85/100**	**Variant 80/90/100**
60 jaar	2,4 uur	2,8 uur	3,2 uur
61 jaar	0 uur	0 uur	0 uur
62 jaar	0 uur	0 uur	0 uur
63 jaar	0 uur	0 uur	0 uur
64 jaar	0 uur	0 uur	0 uur
65 jaar	0 uur	0 uur	0 uur
66 jaar	28,8 uur	33,6 uur	38,4 uur

Aantekeningen:
1. *Het aantal inzetbaarheidsuren is naar evenredigheid van het aantal uren dat per variant wordt gewerkt ten opzichte van een 38-urige werkweek.*
2. *Als de oorspronkelijke arbeidsduur van de deelnemer aan het Generatiepact minder dan 38 uur per week was (parttimer), dan moet het aantal inzetbaarheidsuren naar evenredigheid worden berekend.*

Voorbeeld:
De werknemer is 66 jaar en heeft gekozen voor de variant is 80% werken – 90 % salaris – 100% pensioenopbouw en de oorspronkelijke arbeidsuur is 32 uur.
Het deeltijdpercentage is dan 38 uur: 32 uur = 84,2%. De werknemer heeft recht op 38,4 inzetbaarheidsuren x 0,842 (deeltijdpercentage) = 32,33 inzetbaarheidsuren per peildatum.

Verkopers en vertegenwoordigers, die deelnemen aan het Generatiepact en die op 5 mei geen doorbetaalde vrije dag hebben gehad, krijgen per peildatum in dat betreffende kalenderjaar de inzetbaarheidsuren toegekend zoals staat vermeld in tabel 3.

tabel 3:

Leeftijd van de deelnemer	**Variant 60/80/100**	**Variant 70/85/100**	**Variant 80/90/100**
60 jaar	4,8	5,6	6,4
61 jaar	2,4	2,8	3,2
62 jaar	2,4	2,8	3,2
63 jaar	2,4	2,8	3,2
64 jaar	2,4	2,8	3,2
65 jaar	1,2	1,4	1,6
66 jaar	31,2	36,4	41,6

3. De werknemer bepaalt na overleg met de werkgever waarvoor hij de inzetbaarheidsuren wil gebruiken. De inzetbaarheidsuren kunnen worden gebruikt voor bijvoorbeeld ontziedagen, extravakantie, voorafgaand aan pensioen, in geld, of scholing en ontwikkeling. De werknemer moet de inzetbaarheidsuren binnen anderhalf jaar een bestemming geven als de werkgever dat vraagt.

4. Als de werknemer op een peildatum langer dan 12 maanden volledig arbeidsongeschikt is, krijgt hij geen inzetbaarheidsuren toegekend.

Artikel 79. Gedwongen verzuim

1. Kan de werknemer niet werken door gedwongen verzuim, zoals beschreven in artikel 7:628 BW, dan behoudt de werknemer in principe het recht op loon, tenzij hij het overeengekomen werk niet heeft gedaan door een oorzaak die in redelijkheid voor rekening van de werknemer komt.
   Maximaal de eerste zes maanden van de arbeidsovereenkomst kan hiervan in het nadeel van de werknemer worden afgeweken. Bij een keten van arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd worden de arbeidsovereenkomsten bij elkaar opgeteld om de periode van zes maanden te berekenen.
2. Als de werknemer het overeengekomen werk niet kan doen vanwege buitengewone natuurlijke omstandigheden hoeft de werkgever, in afwijking van artikel 7:628 lid 1 BW, het salaris onder de volgende voorwaarden niet door te betalen:

a. het niet kunnen werken komt door een van de volgende buitengewone natuurlijke omstandigheden in het postcodegebied waar de werknemer werkt:
   - vorst, ijzel of sneeuwval in de periode van 1 november tot en met 31 maart (winterseizoen), waarbij de gemeten temperatuur door het KNMI tussen 00:00 uur en 07:00 uur lager is geweest dan -3 °C;
   - overvloedige regenval waarbij het tenminste 300 minuten regent op een werkdag tussen 07:00 uur en 19:00 uur;
   - overstroming of hoogwaterstand, waarbij de werkplek onbereikbaar of ontoegankelijk is geworden;
   - stormdag op een werkdag van de werknemer, waarbij het KNMI een waarschuwing uitgeeft voor code rood;
b. de wachtdagen zijn verstreken waarbij het salaris door de werkgever is doorbetaald: bij vorst, ijzel of sneeuwval gelden er twee werkdagen als wachtdagen, bij overvloedige regenval gelden er 19 werkdagen per kalenderjaar als wachtdagen, bij overstroming, hoogwaterstand of een stormdag gelden er twee werkdagen als wachtdagen;
c. de werknemer die niet kan werken, maakt aanspraak op een uitkering op grond van artikel 18 van de Werkloosheidswet;
d. de werkgever heeft een melding gedaan aan het UWV zoals omschreven in artikel 4 van de Regeling onwerkbaar weer, van iedere dag waarop als gevolg van buitengewone natuurlijke omstandigheden niet kan worden gewerkt (melding onwerkbaar weer);
e. voor de dagen na het verstrijken van de wachtdagen vraagt de werkgever namens de werknemer bij het UWV een WW-uitkering aan volgens de wettelijke voorziening.

Aantekeningen:
1. *Het begrip salaris is uitgelegd in artikel 41 lid 1 van deze cao.*
2. *Let op! De melding bij het UWV moet binnen 24 uur gebeuren op de dag dat sprake is van onwerkbaar weer. Bij vorst, ijzel of sneeuwval moet de melding vóór 10:00 uur in de ochtend worden ontvangen door het UWV.*
3. *Meer informatie over de Regeling onwerkbaar weer en de voorschriften die gelden zijn te vinden op www.uwv.nl.*

3. Op de dag waarop de werkgever een melding onwerkbaar weer heeft gedaan bij het UWV, geldt dat de werknemer op die dag geen (vervangende) werk mag doen. De werkgever informeert de werknemer dan vóór 10:00 uur dat hij die dag niet op het werk hoeft te komen. Als de werknemer al op het werk is, wordt hij naar huis gestuurd.

4. De werkgever vult de WW-uitkering die de werknemer ontvangt aan tot 100% van het voor de werknemer geldende salaris, vermeerderd met een eventueel van toepassing zijnde ploegentoeslag.
   Bij elke periode van buitengewone natuurlijke omstandigheden moet deze aanvulling voor maximaal twee weken worden betaald. In geval de werknemer op grond van de zogeheten referte-eis geen WW-uitkering ontvangt, behoudt de werknemer recht op een aanvulling van het salaris door de werkgever tot 100%.

Hoofdstuk 11. Arbeidsongeschiktheid

Artikel 80. Betekenis arbeidsongeschiktheid

1. In dit hoofdstuk wordt met arbeidsongeschiktheid bedoeld dat een werknemer niet kan werken als gevolg van ziekte, een ongeval, een gebrek, zwangerschap of bevalling, zoals omschreven in de Ziektewet (ZW), de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) en de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO).

2. De eerste dag van arbeidsongeschiktheid is de eerste dag waarop de werknemer niet heeft gewerkt of tijdens werktijd is gestopt met werken door arbeidsongeschiktheid. Dit is de eerste ziektedag.

3. Als dag van arbeidsongeschiktheid wordt ook de ADV-dag in het dienstrooster waarop de werknemer arbeidsongeschikt is meegeteld.

4. Als dag van arbeidsongeschiktheid wordt ook gezien de dag waarop niet wordt gewerkt bij een vierdaagse werkweek bij een dienstrooster als bedoeld in artikel 23 lid 4 van deze cao.

Artikel 81. Aanvullend invaliditeitspensioen

1. Er is een instantie 'NV Schadeverzekeringen Metaal en Technische bedrijfstakken' (NV Schade). NV Schade heeft als doel een aantal verzekeringen aan te bieden zoals omschreven in de voorwaarden en reglementen. Het gaat om verzekeringen tegen het financiële risico van arbeidsongeschiktheid. Ook regelt NV Schade dat verzekeringnemers premie betalen en dat werknemers die arbeidsongeschikt zijn een uitkering krijgen. De uitvoering hiervan is geregeld in een aparte cao: de cao Aanvullend Invaliditeitspensioen Metaal en Technische Bedrijfstakken (cao AVIM).

Aantekening:
De cao AVIM staat op www.mvtcao.nl.

2. Van de gedifferentieerde WGA-premie kan de werkgever maximaal 50% verhalen op de werknemer.

Artikel 82. Ziekmelden

1. Als een werknemer ziek is en niet kan werken, moet hij zich zo snel mogelijk ziekmelden of ziek laten melden bij de werkgever. Komt de werknemer op de eerste ziektedag niet naar het werk, dan moet hij zich uiterlijk vóór 9.00 uur 's morgens ziekmelden of ziek laten melden.

Aantekening:
In bijlage 8 Gedragsregels bij arbeidsongeschiktheid staat wat werknemers moeten doen als ze ziek zijn.

2. Als de werkgever aannemelijk kan maken dat de werknemer zich onterecht heeft ziekgemeld, dan mag de werkgever:
   a. de eerste ziektedag van de werknemer als vakantiedag aanmerken (hiervoor gaan vakantie-uren af van de vakantie-opbouw)
      óf
   b. het salaris over de eerste ziektedag niet doorbetalen.

Aantekening:
Om aannemelijk te maken dat een werknemer wel of niet terecht is ziekgemeld, is het oordeel van een bedrijfsarts nodig. Een werkgever kan dit niet zelf bepalen. Zie hiervoor artikel 14 van de Arbowet.

Artikel 83. Vervallen

Artikel 84. Salaris bij arbeidsongeschiktheid

1. a. **Salarisdoorbetaling eerste twee jaar van arbeidsongeschiktheid**
   Als de werknemer geheel of gedeeltelijk arbeidsongeschikt is, dan betaalt de werkgever maximaal 24 maanden het salaris aan de werknemer als volgt:
   - eerste 6 maanden 100%
   - volgende 18 maanden 90%

   De eerste 12 maanden is de salarisdoorbetaling bij ziekte ten minste gelijk aan het wettelijk minimumloon.

   b. **Hoogte salarisdoorbetaling bij gedeeltelijke werkhervatting**
   Hervat de werknemer in deze 24 maanden voor een deel van de tijd het werk of gaat de werknemer op arbeidstherapeutische basis werken, dan betaalt de werkgever 100% van het salaris door.

Aantekening:
Een periode van arbeidstherapie is de tijd dat de werknemer werkt volgens een gestructureerd plan dat de bedrijfsarts heeft gemaakt met de werknemer. Het doel van het plan is dat de werknemer kan herstellen van zijn ziekte door eenvoudige werkzaamheden te verrichten.

   c. **Salarisdoorbetaling als de werknemer ernstig ziek is en er geen is kans op herstel**
   Als is vastgesteld dat de werknemer geen kans heeft op herstel en dat hij geen resterende verdiencapaciteit heeft, dan betaalt de werkgever 100% van het salaris. Dit krijgt de werknemer maximaal de eerste 24 maanden van arbeidsongeschiktheid.De werknemer kan in deze situatie al binnen de eerste twee jaar van zijn arbeidsongeschiktheid een IVA-uitkering aanvragen bij het UWV. Bij deze aanvraag moet een verklaring van de bedrijfsarts worden toegevoegd, waarin staat dat er sprake is van volledige en duurzame arbeidsongeschiktheid en dat er geen kans is op herstel. De verklaring van de bedrijfsarts moet ook gebaseerd zijn op een verklaring van de behandelend medisch specialist.

2. **Verlaging salarisdoorbetaling door werkgever vanwege andere uitkeringen**
   Als de arbeidsongeschikte werknemer salaris krijgt doorbetaald van de werkgever, dan wordt het salaris door de werkgever verminderd met:

   a. de uitkering die de werknemer krijgt of kan krijgen op basis van een wettelijk verplichte verzekering (bijvoorbeeld een WIA-uitkering). Als de uitkering door het UWV is verlaagd omdat de werknemer een verwijt kan worden gemaakt (bijvoorbeeld een UWV sanctie), dan telt toch de hele uitkering mee in de berekening die de werkgever maakt.
   b. een uitkering uit de verzekering voor aanvullend invaliditeitspensioen, die de werknemer krijgt van NV Schade. Heeft de werknemer deze verzekering niet, dan telt deze uitkering toch mee in de berekening die de werkgever maakt. Tenzij de werknemer deze verzekering niet heeft door handelen of nalaten van de werkgever.
   c. het bedrag dat het pensioenfonds (PMT) *niet* op de uitkering van de werknemer inhoudt vanwege premievrijstelling. Dit geldt alleen als de werkgever het werknemersdeel van de pensioenpremie op het salaris van de werknemer inhield toen de werknemer nog niet arbeidsongeschikt was. Voor de werknemer die op 1 april 2003 al een jaar of langer arbeidsongeschikt was, geldt deze regel niet.

3. **Definitie salaris**
   Met salaris wordt in dit artikel bedoeld het salaris zoals dat staat in artikel 7:629 lid 1 BW.

4. **Uitzonderingen op de salarisdoorbetaling uit lid 1**
   In afwijking van lid 1 geldt het volgende:
   a. De werkgever hoeft niet meer dan 70% van het salaris door te betalen als de werknemer arbeidsongeschikt is geworden door werk in strijd met artikel 38 van deze cao (werken voor iemand anders dan de werkgever). Als dat uit te betalen bedrag lager is dan het wettelijk minimumloon, dan betaalt de werkgever ten minste de eerste 12 maanden het wettelijk minimumloon.
   b. De werkgever hoeft geen salaris door te betalen in de situaties die staan in artikel 7:629 lid 3 BW.
   c. De werkgever hoeft geen salaris door te betalen als de werknemer uitsluitend recht heeft op een uitkering volgens de Werkloosheidswet.

Aantekening:
Als de werkgever volgens lid 4 sub a maar 70% van het salaris door hoeft te betalen aan een arbeidsongeschikte werknemer en is dat uit te betalen bedrag lager dan het wettelijk minimumloon, dan betaalt de werkgever ten minste de eerste 12 maanden het wettelijk minimumloon.

5. **Berekening periode arbeidsongeschiktheid**
   Hoe de periode van arbeidsongeschiktheid moet worden berekend staat opgenomen in artikel 7:629 lid 10 BW.

6. **Gedragsregels bij arbeidsongeschiktheid**
   De werknemer moet zich houden aan de afspraken in de *Gedragsregels bij arbeidsongeschiktheid* zoals die staan in bijlage 8 van deze cao. Hierin staat ook wat de werkgever kan doen als een werknemer zich niet houdt aan de afspraken.

Artikel 85. Re-integratie

1. a. **Minder dan 35% arbeidsongeschikt**
   Als de werknemer volgens de WIA minder dan 35% arbeidsongeschikt is en werkt op basis van de verdiencapaciteit die hij nog heeft, dan wordt het salaris van de werknemer verminderd met het percentage dat de werknemer niet meer kan werken.
   Er zijn mogelijkheden voor het ontvangen van een toeslag bij een verminderde verdiencapaciteit door hiervoor een verzekering af te sluiten. De mogelijkheden hiervoor zijn terug te vinden in de polisvoorwaarden van NV Schadeverzekering Metaal en Technische Bedrijfstakken. De werknemer die deze toeslag ontvangt en die een nieuwe arbeidsovereenkomst aangaat bij een andere werkgever in het Motorvoertuigen- en Tweewielerbedrijf, moet de nieuwe werkgever vooraf informeren over deze toeslag.

   b. **35-80% arbeidsongeschikt**
   De werknemer die volgens de WIA 35%-80% arbeidsongeschikt is en in het kader van zijn re-integratie passende arbeid bij de eigen werkgever accepteert, kan daardoor een functie gaan vervullen met een lager salaris. De werknemer ontvangt vanaf het moment dat hij de nieuwe functie gaat vervullen een persoonlijke toeslag op het salaris voor maximaal 24 maanden. De periode van loondoorbetaling zoals bedoeld in artikel 84 lid 1 van deze cao voorafgaand aan het vervullen van deze nieuwe functie en de periode waarin deze persoonlijke toeslag wordt betaald, zijn samen niet langer dan 42 maanden. Als die periode wel langer is, dan vervalt na 42 maanden de persoonlijke toeslag.
   Het bedrag van deze toeslag is gelijk aan het verschil tussen het salaris van de oude functie en het nieuwe lagere salaris. Na deze periode is voor de werknemer het bepaalde in artikel 49 van deze cao over wijziging van functie van toepassing.
   Voor de berekening van de toeslag wordt het salaris dat de werknemer verdiende vóór arbeidsongeschiktheid naar evenredigheid berekend van de arbeidsduur waarin de werknemer in de nieuwe passende functie werkzaam is.

Aantekening:
Voorbeeld: de werknemer had voordat hij arbeidsongeschikt werd een arbeidsovereenkomst van 38 uur voor € 3.000,- bruto per maand. Na het aanvaarden van de nieuwe passende functie werkt de werknemer 19 uur (50%) voor € 1.200,- bruto per maand. Voor de berekening van de toeslag wordt voor het salaris vóór arbeidsongeschiktheid uitgegaan van een arbeidsduur van 50% dus € 1.500,-. De toeslag is € 300,-.

   c. **Berekenen persoonlijke toeslag als sprake is van een uitkering**
   Voor het berekenen van het verschil zoals bedoeld in sub b worden bij het nieuwe salaris de volgende bedragen opgeteld als daarvan sprake is:
   - het bedrag waarmee een eventuele WIA-uitkering wordt verhoogd na het aanvaarden van passende arbeid;
   - het bedrag waarmee de uitkering van NV schade uit de verzekering voor aanvullend invaliditeitspensioen zoals bedoeld in artikel 84 lid 2 van deze cao wordt verhoogd na het aanvaarden van de passende arbeid;
   - het bedrag van een andere uitkering waar de werknemer recht op heeft of zou kunnen hebben volgens een wettelijk voorgeschreven verzekering.

Aantekeningen:
1. *De werknemer die jonger is dan 55 jaar ontvangt na het aanvaarden van passende arbeid voor een periode van maximaal 27 maanden (24 maanden plus 3 maanden op basis van artikel 49 van deze cao over het wijzigen van functie) hetzelfde salaris blijft verdienen als voor het aanvaarden van die passende arbeid.*
2. *Bij het berekenen van de toeslag wordt op basis van sub b rekening gehouden met de arbeidsduur van de nieuwe passende functie. Daarnaast wordt op basis van sub c rekening gehouden met het nieuwe salaris inclusief eventuele uitkeringen.*

Voorbeeld 1:
De werknemer werkt 38 uur per week en heeft een salaris van € 2.000,- bruto per maand. De werknemer wordt gedeeltelijk arbeidsongeschikt en de werkgever heeft een andere passende functie voor 38 uur per week met een salaris van € 1.800,- per maand. Het verschil tussen het salaris vóór arbeidsongeschiktheid en na re-integratie is € 200,- per maand. De werknemer ontvangt dan voor een periode van 27 maanden een toeslag van € 200,- per maand.

Voorbeeld 2:
De werknemer werkt 38 uur per week en heeft een salaris van € 2.000,- per maand. De werknemer wordt gedeeltelijk arbeidsongeschikt en de werkgever heeft een andere passende functie voor 19 uur per week met een salaris van € 800,- per maand. De WIA-uitkering wordt na het aanvaarden van deze passende functie met € 100,- verhoogd. Voor de berekening wordt het salaris vóór arbeidsongeschiktheid omgezet naar de arbeidsduur van de nieuwe passende functie:

50% (van 38 uur naar 19 uur) van € 2.000,- is € 1.000,-. De berekening van de toeslag is dan € 1.000,- (50% van het salaris vóór arbeidsongeschiktheid) min € 800,- (het salaris van de nieuwe passende functie) is € 200,-. Aangezien de WIA-uitkering na het aanvaarden van de passende arbeid verhoogd is met € 100,- moet dit bedrag bij het nieuwe salaris worden opgeteld en komt daarmee op € 900,-. Het uiteindelijke verschil is € 100,-. Dit is de toeslag die 27 maanden moet worden betaald.

2. **Opnieuw arbeidsongeschikt na aanvaarding passende arbeid bij eigen werkgever**
   Als de werknemer die passende arbeid bij de eigen werkgever verricht, ook voor die passende arbeid arbeidsongeschikt wordt, dan geldt het volgende:
   a. Als dit binnen zes maanden na aanvang van de passende arbeid gebeurt, moet de werkgever voor het resterende deel van het tijdvak van 24 maanden, zoals staat in artikel 84 lid 1 van deze cao, de werknemer het salaris doorbetalen dat de werknemer verdiende vóór aanvaarding van de passende arbeid. Met het resterende deel wordt bedoeld het tijdvak van 24 maanden min de periode die ligt tussen het begin van arbeidsongeschiktheid en de aanvaarding van de passende arbeid. Lid 1 sub b en sub c van dit artikel zijn dan niet meer van toepassing.
   b. Als dit gebeurt na zes maanden na aanvang van de passende arbeid, dan ontvangt de werknemer 100% van het salaris voor passende arbeid voor het resterende tijdvak van maximaal 24 maanden zoals staat in artikel 84 van deze cao, namelijk het salaris dat hoort bij de passende arbeid die de werknemer is gaan verrichten. Lid 1 sub b en c van dit artikel blijven van toepassing voor de resterende periode van dit tijdvak.

3. De werknemer die in het kader van zijn re-integratie wordt gedetacheerd of als proefplaatsing gaat werken bij een andere werkgever, behoudt tijdens die periode de arbeidsvoorwaarden van zijn werkgever.

4. **Re-integratie met behulp van een re-integratiebedrijf**
   Als door de bedrijfsarts of het UWV is vastgesteld dat de werknemer niet kan terugkeren bij de eigen werkgever, kan een re-integratiebedrijf worden ingeschakeld. Als de werkgever en de werknemer besluiten om een re-integratiebedrijf in te schakelen, dan kan de werkgever in aanmerking komen voor een tegemoetkoming van 50% van de kosten voor het inschakelen van een re-integratiebedrijf voor het 2e spoortraject tot een maximum van € 2.500,-.

Aantekening:
Cao-partijen kunnen de hoogte van de tegemoetkoming aanpassen. Het aanvraagformulier en de actuele bedragen staan op www.mvtcao.nl.

5. **Vergoeding bij uitdiensttreding na 2e spoor**
   Als de werknemer voor zijn re-integratie passende arbeid gaat verrichten bij een nieuwe werkgever zijn sub a en b van toepassing, als voldaan is aan de volgende voorwaarden:
   - als de re-integratie volgens de Wet verbetering poortwachter bij de nieuwe werkgever tot stand is gekomen met behulp van een erkend reïntegratiebedrijf;
   - de re-integratie vindt plaats binnen de termijn van maximaal 24 maanden zoals staat in artikel 84 lid 1 van deze cao.

a. Als de werknemer na het 2e spoor zoals bedoeld in lid 5 uit dienst treedt en een lager salaris gaat verdienen, betaalt de werkgever bij het einde van de arbeidsovereenkomst een bedrag ineens. De hoogte van dit bedrag wordt als volgt bepaald:
   - Het verschil tussen het salaris dat de werknemer verdiende vóór arbeidsongeschiktheid en het salaris dat de werknemer in zijn nieuwe functie gaat verdienen. Over de resterende periode van 24 maanden worden bij het nieuwe salaris ook eventuele uitkeringen opgeteld die staan in artikel 84 lid 2 van deze cao;
   - Het salaris dat de werknemer verdiende vóór arbeidsongeschiktheid wordt naar evenredigheid berekend over de arbeidsduur waarin de werknemer in de nieuwe functie werkzaam is;
   - Het bedrag ineens is maximaal 30% van het salaris dat de werknemer gedurende de resterende periode van de maximaal 24 maanden zou hebben verdiend in de functie waarin de werknemer werkzaam was toen hij arbeidsongeschikt werd.

Voorbeeld 1:
Werknemer heeft een salaris van € 2.000,- en wordt arbeidsongeschikt. Na zes maanden re-integreert de werknemer bij een andere werkgever met een salaris van € 1.500,-. De resterende periode van artikel 84 van deze cao bedraagt 24 min 6 maanden = 18 maanden. Het verschil in salaris is € 2.000,- min € 1.500,- = €500,-. Over 18 maanden is dit een bedrag van € 9.000,-.
30% van € 2.000,- over 18 maanden is € 10.800,-. Het berekende bedrag valt binnen de '30%-regel'. Het te betalen bedrag ineens is € 9.000,-.

Voorbeeld 2:
Dezelfde situatie als onder voorbeeld 1, maar nu is het salaris in de nieuwe functie € 1.000,-. Het verschil in salaris is dan € 1.000,-. Over een periode van 18 maanden is dit een bedrag van € 18.000,-. Het te betalen bedrag ineens mag vanwege de '30%-regel' maximaal € 10.800,- zijn. Het te betalen bedrag ineens is in dit geval € 10.800,-.

Voorbeeld 3:
De werknemer heeft een salaris van € 2.000,- en wordt arbeidsongeschikt. Na 14 maanden re-integreert de werknemer bij een andere werkgever en krijgt een salaris van € 1.000,-. De werknemer ontvangt ook een WIA-uitkering van € 400,-. De resterende periode van artikel 84 van deze cao is 24 min 14 maanden = 10 maanden. Het verschil in salaris is € 2.000,- min € 1.000,- + € 400,- = € 600,-. Over 10 maanden is dit een bedrag van € 6.000,-.
30% van € 2.000,- over 10 maanden is € 6.000,-. Het berekende bedrag valt binnen de '30%-regel'. Het te betalen bedrag ineens is € 6.000,-.

b. Als de werknemer als bedoeld in lid 5 uit dienst treedt en binnen 24 maanden na de eerste ziektedag met behulp van een erkend re-integratiebedrijf bij een ander bedrijf passend werk heeft gevonden, ontvangt de oude werkgever een bedrag van € 1.500,- van de Bedrijfsraad. De werknemer ontvangt in dat geval een bedrag van € 1.000,- van de Bedrijfsraad.

Aantekening:
De voorwaarden en het aanvraagformulier voor deze tegemoetkoming staan op www.mvtcao.nl. Cao-partijen kunnen de hoogte van de bedragen aanpassen.

6. **Weigeren passende arbeid**
   Als de werknemer passende arbeid in het kader van de re-integratie bij de eigen of een nieuwe werkgever niet accepteert, dan geldt het volgende:
   a. De loondoorbetaling kan worden beëindigd. Dit geldt niet wanneer de werknemer voor de eerste keer sinds zijn arbeidsongeschiktheid gebruik maakt van zijn recht op het aanvragen van een second opinion bij het UWV. In dat geval moet de werkgever gedurende ten hoogste vier weken na de aanvraag van de second opinion 70% betalen van het bedrag dat hij volgens artikel 84 van deze cao aan de werknemer moet betalen. De werkgever moet de kosten van de second opinion betalen.
   b. Als de werknemer met de second opinion gelijk krijgt, dan betaalt de werkgever alsnog de resterende 30% van het salaris als bedoeld in artikel 84 van deze cao.
   c. Als de werknemer in dezelfde periode van arbeidsongeschiktheid ook een tweede aanbod van passende arbeid afwijst, kan de loondoorbetaling opnieuw worden beëindigd. Wanneer de werknemer een second opinion aanvraagt bij het UWV, zijn sub a en b van toepassing als een voorschot. Als de werknemer bij deze second opinion geen gelijk krijgt, dan mag de werkgever het betaalde voorschot over die periode van ten hoogste vier weken verrekenen of terugvorderen.

Aantekening:
In het kader van de Wet aanpak schijnconstructies is verrekening niet toegestaan als daardoor het aan de werknemer uitbetaalde loon onder het netto bedrag van het wettelijk minimumloon komt.

d. Als de werknemer weer aan zijn re-integratieverplichtingen voldoet, dan geldt vanaf dat moment de volledige doorbetalingsverplichting van de werkgever weer.

Aantekening:
Zie www.mvtcao.nl/verzuim voor een schema van de Wet verbetering poortwachter.

Artikel 86. Vakantiebijslag voor werknemers die langdurig arbeidsongeschikt zijn

Als de werknemer voor langere tijd onafgebroken arbeidsongeschikt is, dan heeft hij gedurende maximaal 24 maanden recht op vakantiebijslag. Heeft deze werknemer recht op vakantiegeld volgens een wettelijk verplichte verzekering, dan gaat die uitkering af van de vakantiebijslag.
Als de werknemer de AOW-gerechtigde leeftijd heeft bereikt, dan geldt deze aanspraak niet.

Hoofdstuk 12. Opleiding en ontwikkeling

Artikel 87. Werknemer die kwalificatieplichtig is

Is de werknemer kwalificatieplichtig volgens de Leerplichtwet, dan gaat hij verplicht een aantal dagen per week naar school. De standaardwerkweek zoals bedoeld in artikel 23 van deze cao wordt dan verkort met het aantal dagen waarop de werknemer naar school moet. De werknemer en de werkgever kunnen hierover andere afspraken maken.

Aantekening:
De kwalificatieplicht begint als de leerplicht afloopt. De leerplicht eindigt als ten minste 12 volledige schooljaren zijn volgemaakt óf aan het einde van het schooljaar waarin de minderjarige 16 jaar is geworden. Kwalificatieplicht houdt in dat jongeren naar school moeten totdat zij een startkwalificatie behalen of de leeftijd van 18 jaar bereiken. Kwalificatieplichtige werknemers zijn dus meestal studenten van 16 en 17 jaar.
Het is ook mogelijk met een combinatie van leren en werken aan de kwalificatieplicht te voldoen. Jongeren mogen niet volledig werken zolang ze kwalificatieplichtig zijn. Ook niet als ze bijvoorbeeld tussen 2 opleidingen in zitten.
Opleidingen die jongeren kunnen volgen zijn:
- *voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (vmbo)*
- *beroepsopleidende leerweg (BOL) in het middelbaar beroepsonderwijs (mbo)*
- *beroepsbegeleidende leerweg (BBL) in het mbo*
- *havo*
- *vwo*

Artikel 88. De werknemer die een BBL-opleiding volgt

1. Dit lid is verplaatst naar artikel 18 van deze cao.

2. Als de werknemer van 17 jaar of ouder een leerarbeidsovereenkomst heeft en een BBL-opleiding volgt, dan moet de wekelijkse scholingsdag volledig worden doorbetaald. Voor niveau 2 gold dit al. Voor de overige niveaus geldt dit met ingang van studiejaar 2025/2026.
   De doorbetaling van de scholingsdag geldt bij een arbeidsduur van gemiddeld 38 uur waarvan 4 dagen werken en 1 dag naar school. De voorwaarde hierbij is dat de werknemer bij de werkgever werkt op de dagen waarop hij niet naar school gaat en wel salaris krijgt. Werkt de werknemer minder dan 4 dagen, dan krijgt hij naar evenredigheid salaris voor de wekelijkse schooldag.

Voorbeeld:
Het uitgangspunt is dat 4 dagen werken en 1 dag naar school 100% is. Wanneer de werknemer 3 dagen per week werkt, is dit 75% van 4 dagen. Hij krijgt voor zijn wekelijkse schooldag dan 75% salaris doorbetaald.

Aantekening:
Spijbelen komt voor rekening van de werknemer.

3. Als de werknemer die een BBL-opleiding volgt, de arbeidsovereenkomst eerder beëindigt dan schriftelijk overeengekomen, moet hij een schadevergoeding betalen aan de werkgever. De werknemer moet dan het salaris terugbetalen dat hij heeft ontvangen voor de dagen waarop hij naar school ging.

Artikel 89. Verplichte scholing

1. Als de werkgever de werknemer verplicht scholing te volgen buiten zijn dienstrooster, dan ontvangt de werknemer voor deze uren een vergoeding in loon of vrije tijd, zonder overwerktoeslag.

2. De werknemer kan door zijn werkgever verplicht worden scholing te volgen, als dit noodzakelijk is voor het uitoefenen van zijn functie. Van de werknemer wordt verwacht dat hij zich daadwerkelijk inzet om de opleiding met goed gevolg af te ronden.

Artikel 90. Ontwikkelingsdag

1. De werknemer heeft recht op één doorbetaalde ontwikkelingsdag per jaar. Dit geldt niet als de werknemer een door de overheid mede gefinancierde opleiding volgt.

2. De werknemer bepaalt waarvoor hij de ontwikkelingsdag gebruikt. In overleg tussen de werkgever en de werknemer wordt bepaald wanneer de ontwikkelingsdag wordt gebruikt.

3. De werknemer mag de jaarlijkse ontwikkelingsdag maximaal 5 jaar opsparen tot maximaal 5 dagen.

4. De werkgever en de werknemer voeren regelmatig ontwikkelgesprekken.

Artikel 91. EVC-toets

Als de werknemer vijf jaar ervaring heeft in de functie of een vergelijkbare functie binnen of buiten de sector, mag hij één keer in de vijf jaar een door de bedrijfstak goedgekeurde EVC-toets doen om een ervaringscertificaat te halen (Erkenning Verworven Competenties). De werknemer krijgt op de dag van de toets het salaris doorbetaald.

Aantekening:
In het uitkeringsreglement van OOMT staat de maximale vergoeding voor een EVC-toets die cao-partijen hebben afgesproken. Voor meer informatie zie www.oomt.nl.

Hoofdstuk 13. Werkgelegenheid

Artikel 92. Werkgelegenheid

1. Als er bij de werkgever vacatures ontstaan, dan probeert de werkgever deze vacatures weer te vervullen om de werkgelegenheid in stand te houden.

2. Komt er een vacature in het bedrijf van de werkgever, dan geeft hij zijn werknemers de mogelijkheid om daarop te solliciteren.

3. Kan de werkgever de vacatures niet vullen met eigen werknemers, dan meldt hij deze vacatures direct aan bij het UWV. De werkgever omschrijft duidelijk de functie en de eisen die aan de kandidaten worden gesteld.

4. Zodra de werkgever iemand heeft gevonden voor een vacature, dan wordt de vacature afgemeld bij het UWV.

5. De werkgever mag een werknemer die niet tot zijn personeel behoort geen arbeid tegen betaling laten verrichten, tenzij deze werknemer schriftelijke toestemming heeft van zijn werkgever.

6. Als de werkgever tijdelijk een personeelstekort heeft en een uitzendbureau wil inschakelen, dan meldt de werkgever dit bij het medezeggenschapsorgaan of de werknemersdelegatie.

Aantekening:
Zie voor informatie over werkgelegenheid bijlage 14 van deze cao.

Artikel 93. Generatiepact

1. De werknemer van 60 jaar of ouder kan de werkgever verzoeken om deel te mogen nemen aan het Generatiepact. Het Generatiepact houdt in dat de werknemer een bepaald percentage van de oorspronkelijke arbeidsduur korter gaat werken tegen een bepaald percentage van het oorspronkelijk salaris en volledige pensioenopbouw houdt.

2. De volgende varianten voor deelname aan het Generatiepact zijn mogelijk:
   Variant 1:
   60% arbeidsduur van de oorspronkelijke arbeidsduur
   80% van het oorspronkelijke salaris en
   100% pensioenopbouw van het oorspronkelijke salaris.

   Variant 2:
   70% arbeidsduur van de oorspronkelijke arbeidsduur
   85% van het oorspronkelijke salaris en
   100% pensioenopbouw van het oorspronkelijke salaris.

   Variant 3:
   80% arbeidsduur ten opzichte van de oorspronkelijke arbeidsduur
   90% uitbetaling van het oorspronkelijke salaris en
   100% pensioenopbouw van het oorspronkelijke salaris.

3. De werknemer moet bij deelname aan het Generatiepact ten minste 22,8 uur per week bij de werkgever blijven werken.

4. De premiebetaling van de pensioenopbouw en inhouding door de werkgever van het werknemersdeel vindt plaats volgens de bestaande systematiek.

5. Voor variant 1 en variant 2 geldt een dubbele vrijwilligheid. Dit wil zeggen dat deelname aan het Generatiepact voor deze varianten uitsluitend mogelijk is wanneer zowel de werkgever als de werknemer dit willen. Voor variant 3 geldt dat deze variant in principe zes maanden na het verzoek van de werknemer moet worden ingevoerd. Als de werkgever en de werknemer hierover geen overeenstemming bereiken,

dan kunnen zij gezamenlijk advies vragen aan de Bedrijfsraad. De Bedrijfsraad geeft in principe een bindend advies op basis van redelijkheid en billijkheid.

Aantekening:
De spelregels bij een geschil over gebruikmaking van het Generatiepact staan in bijlage 9b van deze cao.

6. Het Reglement Generatiepact Motorvoertuigen- en Tweewielerbedrijf is opgenomen in bijlage 9a van deze cao. In het reglement staan de regels voor deelname verder uitgewerkt. Dit reglement maakt onderdeel uit van deze cao.

7. Na afloop van de cao is starten met het Generatiepact nog tot en met 31 januari 2026 mogelijk.

Artikel 94. Regeling Vervroeg Uitreden (RVU)

1. **RVU tot en met december 2025**
   a. Als uitvloeisel van het op centraal niveau afgesproken pensioenakkoord kunnen werknemers met een zwaar beroep maximaal 36 maanden voor de ingangsdatum van de AOW-leeftijd toetreden tot de RVU.

   b. De zware functies en de regels om in aanmerking te komen voor de RVU die geldt tot en met december 2025, zijn opgenomen in het reglement Vervroegd Uittreden Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf. Dit reglement is onderdeel van de cao Sociaal Fonds Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf en staat gepubliceerd op de website www.mvtcao.nl. De cao Sociaal Fonds Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf is leidend en prevaleert boven de arbeidsvoorwaarden-cao.

2. **RVU vanaf 2026**
   De cao-partijen werken een ‘zwaar-werk-regeling’ uit, conform de landelijke richtlijnen. Het reglement voor deze ‘zwaar-werk-regeling’ zal worden opgenomen in de cao Sociaal Fonds Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf. Wanneer deze nieuwe regeling in werking treedt communiceren we op www.mvtrvu.nl.

Hoofdstuk 14. Pensioen en overlijdensuitkering

Artikel 95. Pensioenfonds Metaal en Techniek

1. In dit artikel wordt bedoeld met:
   - *Pensioenfonds:* de Stichting Pensioenfonds Metaal en Techniek in Den Haag (PMT).
   - *Pensioenreglement*: het pensioenreglement van het pensioenfonds zoals de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid dat heeft goedgekeurd.
   - *Werknemer*: de persoon die volgens artikel 4 van deze cao werknemer is en die volgens het pensioenreglement deelnemer is in de pensioenregeling.

2. In het pensioenreglement wordt geregeld hoeveel premie de werkgever voor iedere werknemer moet betalen aan het pensioenfonds. De werkgever houdt een deel van dit bedrag in op het salaris van de werknemer. Dit is vastgelegd in het pensioenreglement.

Aantekeningen:
1. *Er zijn situaties waarin de werkgever is vrijgesteld van het betalen van premie of waarin hij voor de werknemer geen premie hoeft te betalen. Zie voor deze situaties het pensioenreglement.*
2. *Als de werkgever geen lid is van de BOVAG, dan moeten de werkgever en zijn werknemers toch aangesloten zijn bij het pensioenfonds. Dat staat in de Verplichtstellingsbeschikking van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Daarin staan ook uitzonderingen op deze regel.*
3. *Als de werknemer overlijdt, dan geeft de werkgever dit door aan het pensioenfonds. Het pensioenfonds zal dan eventueel een nabestaandenpensioen of wezenpensioen betalen aan nabestaanden.*
4. *Het pensioenreglement staat op www.pmt.nl of kan worden aangevraagd bij de Stichting Pensioenfonds Metaal en Techniek, Postbus 30020, 2500 GA Den Haag.*

Artikel 96. Arbeidsovereenkomst na deeltijdpensioen

1. De werknemer kan zonder opzegging van de arbeidsovereenkomst met deeltijdpensioen gaan.

2. Als de arbeidsovereenkomst bij deeltijdpensioen wordt aangepast naar minder dan gemiddeld 38 uur per week dan zijn de bepalingen van deze cao van toepassing zoals staat in artikel 6 lid 2 van deze cao.

Aantekening:
Deelname aan het Generatiepact en deeltijdpensioen kunnen niet worden gecombineerd.
Voor meer informatie over deeltijdpensioen zie www.pmt.nl.

Artikel 97. Overlijdensuitkering

Als de werknemer overlijdt moet de werkgever een uitkering betalen aan de personen die ‘nagelaten betrekkingen’ zijn volgens artikel 7:674 BW.
De uitkering is het salaris dat de werknemer kreeg direct voorafgaand aan het overlijden. De periode van uitkering loopt door tot en met de tweede maand na de maand van het overlijden.

Aantekening:
Voorbeeld: Wanneer iemand op 15 januari overlijdt, ontvangen de nabestaanden vanaf 16 januari tot en met eind maart een overlijdensuitkering.

Hoofdstuk 15. Overige bepalingen

Artikel 98. Beveiliging brandstofverkooppunten

1. Brandstofverkooppunten die in ieder geval open zijn van maandag t/m zaterdag tussen 18.30 uur en 21.00 uur moeten de volgende veiligheidsmaatregelen treffen:
   a. Als het verkooppunt geen 'stil alarm' heeft, moet het voorzien zijn van akoestisch of optisch alarm.
   b. Het verkooppunt moet een kluis met afstortmogelijkheid hebben, die niet door de pompbediende kan worden geopend.
   c. De bedieningsruimte van een selfservice verkooppunt moet een op afstand bedienbare deur hebben.
   d. Een verkooppunt met bediening aan de pompen moet een van binnenuit af te sluiten deur hebben.
   e. Bij het sluiten van het verkooppunt moet de verlichting aansluitend een kwartier blijven branden.

2. Brandstofverkooppunten die op zondag, of op één van de in artikel 30 van deze cao genoemde feestdagen geopend zijn, moeten de in lid 1 genoemde maatregelen treffen.

3. Brandstofverkooppunten die tussen 21.00 uur en 6.00 uur geopend zijn moeten ook de volgende veiligheidsmaatregelen treffen:
   a. Het verkooppunt moet een camera hebben die is aangesloten op een laprecorder.
   b. Het verkooppunt moet met een stil alarm aangesloten zijn op een centrale meldkamer.
   c. De kassa in een verkooppunt moet omgeven zijn door kogelwerend materiaal, dat ten minste voor een deel bestaat uit kogelwerend glas.
   d. Sluiting van het verkooppunt moet door ten minste twee personen gebeuren. In plaats van met twee personen afsluiten kan er ook met behulp van cameratoezicht worden afgesloten. Hierbij moet aan de voorwaarde in bijlage 11 van deze cao worden voldaan.

Artikel 99. Stichting Fonds voor het Motorvoertuigenbedrijf en het Tweewielerbedrijf (SFMvT)

1. Er is een Stichting Fonds voor het Motorvoertuigenbedrijf en het Tweewielerbedrijf.

2. De regeling voor de bijdrage aan deze stichting is opgenomen in een aparte cao, de cao Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf Sociaal Fonds.

Artikel 100. Stichting Opleidings- en Ontwikkelingsfonds Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf (OOMT)

Er is een Stichting Opleidings- en Ontwikkelingsfonds Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf' (OOMT). De doelstellingen van OOMT en de uitvoering hiervan zijn opgenomen in de cao Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf Sociaal Fonds.

Artikel 101. Stichting RVU voor het Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf

Er is een Stichting RVU voor het Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf (Stichting RVU). De doelstellingen van de Stichting RVU en de uitvoering hiervan zijn opgenomen in de cao Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf Sociaal Fonds.

Artikel 102. Procedure bij geschillen

Als een georganiseerde werknemer en georganiseerde werkgever een geschil hebben over de uitleg, toepassing of nakoming van deze cao, dan zullen zij het geschil eerst schriftelijk voorleggen aan de Bedrijfsraad, voordat zij aan derden een beslissing vragen (zoals de rechter). Een niet-georganiseerde werknemer en niet-georganiseerde werkgever kunnen er voor kiezen om gezamenlijk een geschil voor te leggen aan de Bedrijfsraad.

Aantekening:
Er kan contact worden opgenomen met de Bedrijfsraad via de e-mail: info@bedrijfsraad.nl of per post: Postbus 491, 3990 GG Houten.

Hoofdstuk 16. Slotbepalingen

Artikel 103. Duur van deze cao

1. Deze cao treedt in werking op 1 februari 2025 en duurt tot en met 31 oktober 2027. Opzegging is niet nodig.

2. Als deze cao is geëindigd, dan zal de Bedrijfsraad lopende zaken afhandelen.

Artikel 104. Vredesplicht

1. De werknemersorganisaties betrokken bij deze cao verplichten zich om tijdens de duur van deze cao in elk geval geen werkstakingen te houden of door haar leden te gedogen, die tot doel hebben wijziging aan te brengen in deze cao.

2. Als een of meer werknemersorganisaties het voornemen hebben tot werkstaking of andere acties die niet vallen onder lid 1, dan informeert die werknemersorganisatie de Bedrijfsraad en de desbetreffende werkgever, als die actie het normaal functioneren van de onderneming zal belemmeren. Na deze kennisgeving zullen de partijen bij deze cao zo spoedig mogelijk overleggen over het voornemen, de mogelijke gevolgen en de mogelijkheden tot het vermijden van de werkstaking en andere acties. De werkstaking of andere acties mogen pas vier weken na kennisgeving aan de Bedrijfsraad worden uitgevoerd.

3. BOVAG en haar leden sluiten tijdens de duur van deze cao geen leden van de werknemersorganisaties uit, zolang de werknemersorganisatie of haar leden geen werkstaking of andere acties bij één of meer werkgevers houden.

4. Als een werknemer tijdens de looptijd van deze cao deelneemt aan een werkstaking die is gericht tegen deze cao en de werkgever de werknemer heeft gesommeerd het werk te hervatten, heeft de werkgever een geldige reden voor ontslag op staande voet.

Aantekening:
Meer informatie over het ontslagrecht staat op www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ontslag.

Aldus overeengekomen te Houten en aldus getekend:

aan de ene zijde, de werkgeversorganisaties,	aan de andere zijde, de werknemersorganisaties,
de BOVAG, gevestigd te Bunnik	**FNV, gevestigd te Utrecht**
	CNV, gevestigd te Utrecht
	De Unie, gevestigd te Culemborg

Hoofdstuk 17 Bijlagen

Bijlage 1. Salaristabellen voor betaling per vier weken

SALARISTABEL voor betaling per **vier weken** vanaf 1 februari 2025 tot en met 31 mei 2025

		Salarisgroepen	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	Staffel											
Leeftijd	50%	16/17	1.073	1.159	1.199	1.261						
	65%	18	1.394	1.507	1.558	1.586						
	75%	19	1.609	1.739	1.798	1.830						
	90%	20	1.931	2.087	2.158	2.196	2.254					
Functiejaren		(21)0	2.145,34	2.319	2.397	2.440	2.504	2.613	2.792	2.996	3.242	3.538
		1	2.264	2.378	2.431	2.478	2.561	2.675	2.856	3.064	3.318	3.618
		2	2.279	2.419	2.463	2.514	2.615	2.734	2.914	3.127	3.390	3.696
		3	2.299	2.454	2.493	2.550	2.667	2.790	2.970	3.188	3.460	3.771
		4		2.485	2.522	2.581	2.716	2.844	3.021	3.246	3.524	3.844
		5				2.611	2.764	2.893	3.071	3.299	3.586	3.913
		6					2.810	2.941	3.117	3.350	3.643	3.978
		7						2.985	3.161	3.396	3.698	4.040
		8								3.440	3.748	4.098
		9									3.795	4.152
		10										4.204

Deze tabel geldt per 1 februari 2025. Het 4-wekensalaris is een afgeleide van het maandsalaris.

Toelichting staffel
De bedragen in de salarisgroepen A t/m E voor werknemers in de leeftijdscategorieën 16 jaar t/m 20 jaar zijn afgeleid van het volwassen maandloon bij (21)0 functiejaren.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige werknemer hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Toelichting WML
Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet minimumloon (WML) per 1 januari 2025, de normale arbeidsduur in de sector en de werkbare dagen in het kalenderjaar. In de cao wordt uitgegaan van een normale arbeidsduur van 38 uur per week en 261 werkbare dagen in 2025.

Let op: Om een vast 4-wekenloon te berekenen voor werknemers in de salarisgroep A 21(0) ga je uit van de feitelijk overeengekomen arbeidsduur en het aantal werkbare dagen per jaar.

Voorbeeld:
38 uur per week = 7,6 uur per dag.
7,6 uur x 261 werkbare dagen = 1983,6 werkbare uren per jaar
((1,983,6/52)*4)* €14,06 (WML-uurloon) = € 2.145,34
In artikel 23 lid 1 en 2 van de cao staan welke componenten meegeteld moeten worden om de totale arbeidsduur vast te stellen.

SALARISTABEL voor betaling **per vier weken** vanaf 1 juni 2025 tot en met 30 juni 2025

		Salarisgroepen	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**
	Staffel											
Leeftijd	50%	16/17	1.073	1.185	1.225	1.261						
	65%	18	1.394	1.540	1.592	1.621						
	75%	19	1.609	1.777	1.837	1.870						
	90%	20	1.931	2.133	2.205	2.244	2.304					
Functiejaren		(21)0	2.145,34	2.370	2.450	2.493	2.560	2.670	2.854	3.062	3.313	3.616
		1	2.314	2.430	2.485	2.533	2.617	2.734	2.919	3.131	3.391	3.698
		2	2.329	2.473	2.517	2.570	2.672	2.794	2.978	3.197	3.465	3.777
		3	2.350	2.508	2.548	2.606	2.726	2.852	3.035	3.258	3.535	3.854
		4		2.539	2.577	2.638	2.776	2.907	3.088	3.317	3.602	3.929
		5				2.669	2.825	2.957	3.138	3.372	3.665	3.999
		6					2.872	3.006	3.186	3.424	3.724	4.066
		7						3.051	3.230	3.471	3.779	4.129
		8								3.516	3.830	4.189
		9									3.878	4.243
		10										4.296

Deze tabel geldt per 1 juni 2025. Het 4-wekensalaris is een afgeleide van het maandsalaris.

Toelichting staffel
De bedragen in de salarisgroepen A t/m E voor werknemers in de leeftijdscategorieën 16 jaar t/m 20 jaar zijn afgeleid van het volwassen maandloon bij (21)0 functiejaren.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige werknemer hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Toelichting WML
Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet minimumloon (WML) per 1 januari 2025, de normale arbeidsduur in de sector en de werkbare dagen in het kalenderjaar. In de cao wordt uitgegaan van een normale arbeidsduur van 38 uur per week en 261 werkbare dagen in 2025.

Let op: Om een vast 4-wekenloon te berekenen voor werknemers in de salarisgroep A 21(0) ga je uit van de feitelijk overeengekomen arbeidsduur en het aantal werkbare dagen per jaar.

Voorbeeld:
38 uur per week = 7,6 uur per dag.
7,6 uur x 261 werkbare dagen = 1983,6 werkbare uren per jaar
((1,983,6/52)*4)* €14,06 (WML-uurloon) = € 2.145,34
In artikel 23 lid 1 en 2 van de cao staan welke componenten meegeteld moeten worden om de totale arbeidsduur vast te stellen.

SALARISTABEL voor betaling **per vier weken** vanaf 1 juli 2025 tot en met 30 september 2025

		Salarisgroepen	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	Staffel											
Leeftijd	50%	16/17	1.099	1.185	1.225	1.261						
	65%	18	1.428	1.540	1.592	1.621						
	75%	19	1.648	1.777	1.837	1.870						
	90%	20	1.977	2.133	2.205	2.244	2.304					
Functiejaren		(21)0	2.197,22	2.370	2.450	2.493	2.560	2.670	2.854	3.062	3.313	3.616
		1	2.314	2.430	2.485	2.533	2.617	2.734	2.919	3.131	3.391	3.698
		2	2.329	2.473	2.517	2.570	2.672	2.794	2.978	3.197	3.465	3.777
		3	2.350	2.508	2.548	2.606	2.726	2.852	3.035	3.258	3.535	3.854
		4		2.539	2.577	2.638	2.776	2.907	3.088	3.317	3.602	3.929
		5				2.669	2.825	2.957	3.138	3.372	3.665	3.999
		6					2.872	3.006	3.186	3.424	3.724	4.066
		7						3.051	3.230	3.471	3.779	4.129
		8								3.516	3.830	4.189
		9									3.878	4.243
		10										4.296

Deze tabel geldt per 1 juli 2025. Het 4-wekensalaris is een afgeleide van het maandsalaris.

Toelichting WML
Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet minimumloon (WML) per 1 juli 2025, de normale arbeidsduur in de sector en de werkbare dagen in het kalenderjaar. In de cao wordt uitgegaan van een normale arbeidsduur van 38 uur per week en 261 werkbare dagen in 2025.

Let op: Om een vast 4-wekenloon te berekenen voor werknemers in de salarisgroep A 21(0) ga je uit van de feitelijk overeengekomen arbeidsduur en het aantal werkbare dagen per jaar.

Voorbeeld:
38 uur per week = 7,6 uur per dag.
7,6 uur x 261 werkbare dagen = 1983,6 werkbare uren per jaar
((1.983,6/52)*4)* €14,40 (WML-uurloon) = € 2.197,22
In artikel 23 lid 1 en 2 van de cao staan welke componenten meegeteld moeten worden om de totale arbeidsduur vast te stellen.

Toelichting staffel
De bedragen in de salarisgroepen A t/m E voor werknemers in de leeftijdscategorieën 16 jaar t/m 20 jaar zijn afgeleid van het volwassen maandloon bij (21)0 functiejaren.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige werknemer hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

SALARISTABEL voor betaling **per vier weken** vanaf 1 oktober 2025 tot en met 31 januari 2026

		Salarisgroepen	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**
	Staffel											
Leeftijd	50%	16/17	1.099	1.200	1.241	1.263						
	65%	18	1.428	1.560	1.613	1.642						
	75%	19	1.648	1.800	1.862	1.894						
	90%	20	1.977	2.160	2.234	2.273	2.334					
Functiejaren		(21)0	2.197,22	2.400	2.482	2.526	2.593	2.706	2.891	3.102	3.356	3.663
		1	2.345	2.462	2.517	2.566	2.651	2.770	2.957	3.172	3.436	3.746
		2	2.359	2.505	2.550	2.603	2.707	2.830	3.017	3.238	3.510	3.826
		3	2.381	2.540	2.581	2.640	2.761	2.889	3.075	3.301	3.582	3.904
		4		2.573	2.610	2.672	2.812	2.945	3.127	3.360	3.649	3.979
		5				2.704	2.862	2.995	3.179	3.415	3.713	4.050
		6					2.909	3.044	3.227	3.468	3.772	4.119
		7						3.090	3.271	3.516	3.828	4.182
		8								3.562	3.880	4.243
		9									3.929	4.299
		10										4.352

Deze tabel geldt per 1 oktober 2025. Het 4-wekensalaris is een afgeleide van het maandsalaris.

Toelichting staffel
De bedragen in de salarisgroepen A t/m E voor werknemers in de leeftijdscategorieën 16 jaar t/m 20 jaar zijn afgeleid van het volwassen maandloon bij (21)0 functiejaren.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige werknemer hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Toelichting WML
Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet minimumloon (WML) per 1 juli 2025, de normale arbeidsduur in de sector en de werkbare dagen in het kalenderjaar. In de cao wordt uitgegaan van een normale arbeidsduur van 38 uur per week en 261 werkbare dagen in 2025. Zie voor actuele WML-uurlonen de website van de Rijksoverheid: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon en www.mvtcao.nl.

Let op:
- In 2025 en 2026 zijn er 261 werkbare dagen.
- Om een vast 4-wekenloon te berekenen voor werknemers in de salarisgroep A 21(0) ga je uit van de feitelijk overeengekomen arbeidsduur en het aantal werkbare dagen per jaar.

Voorbeeld:
38 uur per week = 7,6 uur per dag.
7,6 uur x 261 werkbare dagen = 1983,6 werkbare uren per jaar
((1.983,6/52)*4)* €14,40 (WML-uurloon) = € 2.197,22
In artikel 23 lid 1 en 2 van de cao staan welke componenten meegeteld moeten worden om de totale arbeidsduur vast te stellen.

SALARISTABEL voor betaling **per vier weken** vanaf 1 februari 2026 tot en met 31 december 2026

		Salarisgroepen	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**
	Staffel											
Leeftijd	50%	16/17	1.099	1.259	1.300	1.322						
	65%	18	1.428	1.637	1.690	1.718						
	75%	19	1.648	1.889	1.950	1.983						
	90%	20	1.977	2.266	2.340	2.379	2.440					
Functiejaren		(21)0	2.197,22	2.518	2.600	2.644	2.711	2.824	3.009	3.220	3.474	3.781
		1	2.463	2.580	2.635	2.684	2.769	2.888	3.075	3.290	3.554	3.864
		2	2.478	2.623	2.668	2.721	2.826	2.948	3.135	3.356	3.629	3.944
		3	2.499	2.658	2.699	2.758	2.879	3.007	3.193	3.419	3.700	4.022
		4		2.691	2.729	2.790	2.930	3.063	3.246	3.478	3.767	4.098
		5				2.749	2.980	3.114	3.297	3.534	3.831	4.169
		6					3.027	3.162	3.345	3.586	3.890	4.237
		7						3.209	3.390	3.634	3.946	4.301
		8								3.680	3.998	4.362
		9									4.047	4.417
		10										4.470

Deze tabel geldt per 1 februari 2026. Het 4-wekensalaris is een afgeleide van het maandsalaris.

Toelichting staffel
De bedragen in de salarisgroepen A t/m E voor werknemers in de leeftijdscategorieën 16 jaar t/m 20 jaar zijn afgeleid van het volwassen maandloon bij (21)0 functiejaren.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige werknemer hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Toelichting WML
Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet minimumloon (WML) per 1 juli 2025, de normale arbeidsduur in de sector en de werkbare dagen in het kalenderjaar. In de cao wordt uitgegaan van een normale arbeidsduur van 38 uur per week en 261 werkbare dagen in 2025. Zie voor actuele WML-uurlonen de website van de Rijksoverheid: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon en www.mvtcao.nl.

Let op:
- In 2026 zijn er 261 werkbare dagen.
- Om een vast 4-wekenloon te berekenen voor werknemers in de salarisgroep A 21(0) ga je uit van de feitelijk overeengekomen arbeidsduur en het aantal werkbare dagen per jaar.

Voorbeeld:
38 uur per week = 7,6 uur per dag.
7,6 uur x 261 werkbare dagen = 1983,6 werkbare uren per jaar
((1.983,6/52)*4)* €14,40 (WML-uurloon) = € 2.197,22
In artikel 23 lid 1 en 2 van de cao staan welke componenten meegeteld moeten worden om de totale arbeidsduur vast te stellen.

SALARISTABEL voor betaling **per vier weken** vanaf 1 januari 2027 tot en met 30 april 2027

		Salarisgroepen	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**
	Staffel											
Leeftijd	50%	16/17	1.099	1.290	1.332	1.355						
	65%	18	1.428	1.678	1.732	1.762						
	75%	19	1.648	1.936	1.999	2.033						
	90%	20	1.977	2.323	2.398	2.439	2.501					
Functiejaren		(21)0	2.197,22	2.581	2.665	2.710	2.778	2.894	3.085	3.300	3.561	3.875
		1	2.525	2.645	2.701	2.752	2.838	2.960	3.151	3.372	3.642	3.961
		2	2.539	2.689	2.734	2.790	2.897	3.022	3.213	3.440	3.719	4.043
		3	2.562	2.725	2.766	2.827	2.951	3.082	3.272	3.505	3.792	4.122
		4		2.758	2.797	2.861	3.003	3.139	3.327	3.565	3.861	4.200
		5				2.749	3.054	3.191	3.379	3.622	3.927	4.273
		6					3.102	3.242	3.429	3.676	3.987	4.343
		7						3.289	3.474	3.725	4.045	4.408
		8								3.773	4.098	4.470
		9									4.148	4.528
		10										4.582

Deze tabel geldt per 1 januari 2027. Het 4-wekensalaris is een afgeleide van het maandsalaris.

Toelichting staffel
De bedragen in de salarisgroepen A t/m E voor werknemers in de leeftijdscategorieën 16 jaar t/m 20 jaar zijn afgeleid van het volwassen maandloon bij (21)0 functiejaren.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige werknemer hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Toelichting WML
Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet minimumloon (WML) per 1 juli 2025, de normale arbeidsduur in de sector en de werkbare dagen in het kalenderjaar. In de cao wordt uitgegaan van een normale arbeidsduur van 38 uur per week en 261 werkbare dagen in 2025. Zie voor actuele WML-uurlonen de website van de Rijksoverheid: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon en www.mvtcao.nl.

Let op:
- In 2027 zijn er 261 werkbare dagen.
- Om een vast 4-wekenloon te berekenen voor werknemers in de salarisgroep A 21(0) ga je uit van de feitelijk overeengekomen arbeidsduur en het aantal werkbare dagen per jaar.

Voorbeeld:
38 uur per week = 7,6 uur per dag.
7,6 uur x 261 werkbare dagen in 2025 = 1983,6 werkbare uren per jaar
((1.983,6/52)*4)* €14,40 (WML-uurloon) = € 2.197,22
In artikel 23 lid 1 en 2 van de cao staan welke componenten meegeteld moeten worden om de totale arbeidsduur vast te stellen.

SALARISTABEL voor betaling **per vier weken** vanaf 1 mei 2027 tot en met 31 oktober 2027

		Salarisgroepen	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**
	Staffel											
Leeftijd	50%	16/17	1.099	1.307	1.350	1.373						
	65%	18	1.428	1.699	1.755	1.784						
	75%	19	1.648	1.961	2.025	2.059						
	90%	20	1.977	2.353	2.430	2.471	2.533					
Functiejaren		(21)0	2.197,22	2.614	2.700	2.745	2.814	2.932	3.125	3.342	3.607	3.926
		1	2.558	2.679	2.736	2.788	2.875	2.999	3.192	3.415	3.690	4.013
		2	2.573	2.724	2.770	2.826	2.934	3.062	3.255	3.485	3.767	4.096
		3	2.595	2.760	2.802	2.864	2.990	3.122	3.315	3.550	3.841	4.176
		4		2.794	2.833	2.898	3.042	3.180	3.370	3.611	3.911	4.254
		5				2.749	3.094	3.233	3.424	3.669	3.978	4.328
		6					3.143	3.284	3.474	3.724	4.038	4.399
		7						3.331	3.520	3.773	4.098	4.465
		8								3.822	4.151	4.529
		9									4.202	4.587
		10										4.642

Deze tabel geldt per 1 mei 2027. Het 4-wekensalaris is een afgeleide van het maandsalaris.

Toelichting staffel
De bedragen in de salarisgroepen A t/m E voor werknemers in de leeftijdscategorieën 16 jaar t/m 20 jaar zijn afgeleid van het volwassen maandloon bij (21)0 functiejaren.
Voor salarisgroepen A t/m D geldt dat een 16 jarige werknemer hetzelfde salaris/uurloon krijgt als een 17 jarige werknemer.

Toelichting WML
Voor salarisgroep A (21)0 geldt dat het bedrag is gebaseerd op het uurloon uit de Wet minimumloon (WML) per 1 juli 2025, de normale arbeidsduur in de sector en de werkbare dagen in het kalenderjaar. In de cao wordt uitgegaan van een normale arbeidsduur van 38 uur per week en 261 werkbare dagen in 2025. Zie voor actuele WML-uurlonen de website van de Rijksoverheid: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon en www.mvtcao.nl.

Let op:
- In 2027 zijn er 261 werkbare dagen.
- Om een vast 4-wekenloon te berekenen voor werknemers in de salarisgroep A 21(0) ga je uit van de feitelijk overeengekomen arbeidsduur en het aantal werkbare dagen per jaar.

Voorbeeld:
38 uur per week = 7,6 uur per dag.
7,6 uur x 261 werkbare dagen in 2025 = 1983,6 werkbare uren per jaar
((1.983,6/52)*4)* €14,40 (WML-uurloon) = € 2.197,22
In artikel 23 lid 1 en 2 van de cao staan welke componenten meegeteld moeten worden om de totale arbeidsduur vast te stellen.

Bijlage 2. Hoe wordt een gewerkt uur vergoed?

Onderstaande vragen zijn een hulpmiddel bij het vaststellen welke toeslagen van de cao van toepassing zijn die te maken hebben met werktijden.

In de artikelen staat wanneer en onder welke voorwaarden de toeslagen van toepassing zijn.

Let op: Op basis van artikel 22 lid 3 van deze cao kan er een ander dagvenster gelden (maximaal 14 uur per dag).

Vragen:

1. Valt het gewerkte uur binnen een ploegendienst volgens artikel 31 van de cao?
   Nee: Door naar vraag 2
   Ja: Ploegentoeslagregeling in artikel 59 van de cao en *geen* dagvenstertoeslag.

2. Valt het gewerkte uur, rekening houdend met artikel 23, volgens artikel 22 lid 3 van de cao binnen het dienstrooster?
   Nee: Door naar vraag 3
   Ja: Door naar vraag 6a

3. Is het gewerkte uur volgens artikel 22 lid 5 sub c van de cao een verschoven uur?
   Nee: Door naar vraag 4
   Ja: Door naar vraag 6b

4. Is het gewerkte uur een reisuur volgens artikel 58 van de cao?
   Nee: Door naar 5
   Ja: Betaling zoals staat in artikel 58 en *geen* dagvenstertoeslag.

5. Is het gewerkte uur een meeruur volgens artikel 22 lid 5 sub b van de cao?
   Nee: Overwerktoeslag in artikel 54 en *geen* dagvenstertoeslag.
   Ja: Betaling zoals staat in artikel 56 en door naar vraag 6a.

6a. Valt het gewerkte uur binnen het dagvenster (artikel 22 lid 2 van de cao)?
   Nee: Dagvenstertoeslag zoals staat in artikel 55.
   Ja: Geen dagvenstertoeslag.

6b. Valt het gewerkte uur binnen het dagvenster (artikel 22 lid 2 van de cao)?
   Nee: Dagvenstertoeslagregeling zoals staat in artikel 55.
   Ja: Betaling volgens artikel 57 en *geen* dagvenstertoeslag.

Aantekening:
Zie artikel 28 voor afwijkende afspraken voor werknemers bij autowasbedrijven, autoverhuurbedrijven, rijwielstallingen of brandstofverkooppunten.

Hieronder staan voorbeelden van het toepassen van toeslagen die te maken hebben met werktijden uit verschillende artikelen van de cao.

Voorbeeld 1: dienstrooster (waarin pauzes) en overwerk

uur	extra betaling van het uur	situatie
01:00		
02:00		
03:00		
04:00		
05:00		grijs:
06:00		▼ dagvenster ▼
07:00		
08:00		
09:00		
10:00		▲ aanvang ▲
11:00		dienstrooster
12:00		
13:00		
14:00		
15:00		
16:00		
17:00		einde
18:00		▼ dienstrooster ▼
19:00	toeslag artikel 54	overwerk
20:00	toeslag artikel 54	overwerk
21:00		
22:00		
23:00		
24:00		

Voorbeeld 2: dienstrooster (waarin pauzes) buiten dagvenster

uur	extra betaling van het uur	situatie
01:00		
02:00		
03:00		
04:00		
05:00		grijs:
06:00		▼dagvenster▼
07:00		
08:00		
09:00		
10:00		
11:00		
12:00		
13:00		▲aanvang▲
14:00		dienstrooster
15:00		
16:00		
17:00		
18:00		
19:00		
20:00	toeslag artikel 55	einde
21:00	toeslag artikel 55	▼dienstrooster▼
22:00		
23:00		
24:00		

Voor werknemers die volgens rooster in hoofdzaak werken aan bedrijfsauto's loopt het dagvenster van 06.00-18.30 uur.

Voorbeeld 3: ploegendienst (waarin pauzes) buiten dagvenster

uur	extra betaling van het uur	situatie
01:00		
02:00		
03:00		
04:00		
05:00		grijs:
06:00		▼dagvenster▼
07:00		
08:00		
09:00		
10:00		
11:00		
12:00		
13:00	toeslag artikel 59	▲aanvang▲
14:00	toeslag artikel 59	ploegendienst
15:00	toeslag artikel 59	
16:00	toeslag artikel 59	
17:00	toeslag artikel 59	
18:00	toeslag artikel 59	
19:00	toeslag artikel 59	
20:00	toeslag artikel 59	einde
21:00	toeslag artikel 59	▼ploegendienst▼
22:00		
23:00		
24:00		

Voorbeeld 4: dienstrooster (waarin pauzes) met overwerk en reisuren

uur	extra betaling van het uur	situatie
01:00		
02:00		
03:00		
04:00		
05:00		grijs:
06:00		▼dagvenster▼
07:00		
08:00		
09:00	toeslag artikel 58	reisuur
10:00		▲aanvang▲
11:00		dienstrooster
12:00		
13:00		
14:00		
15:00		
16:00		
17:00		einde
18:00		▼dienstrooster▼
19:00	toeslag artikel 54	overwerk
20:00	toeslag artikel 58	reisuur
21:00		
22:00		
23:00		
24:00		

Voorbeeld 5: dienstrooster (waarin pauzes) met meeruren en dagvenstertoeslag bij een dienstrooster van 5 uur per dag

uur	extra betaling van het uur	situatie
01:00		
02:00		
03:00		
04:00		
05:00		grijs:
06:00		▼dagvenster▼
07:00		
08:00		
09:00		
10:00		
11:00		
12:00		
13:00		▲aanvang▲
14:00		dienstrooster
15:00		
16:00		einde
17:00		▼dienstrooster▼
18:00	betaling volgens artikel 56	meerwerk
19:00	betaling volgens artikel 56	meerwerk
20:00	artikel 56 + toeslag artikel 55	meerwerk
21:00		
22:00		
23:00		
24:00		

Voor werknemers die volgens rooster in hoofdzaak werken aan bedrijfsauto's loopt het dagvenster van 06.00-18.30 uur. Tenzij er andere afspraken zijn gemaakt op basis van artikel 22 lid 3 van deze cao.

Bijlage 3. Voorbeelden van ruilen

A. Uren kopen
Werknemer A heeft een fulltime arbeidsovereenkomst, een maandsalaris van € 2.000,- bruto en besluit het maximale aantal van 64 uren te kopen. Deze uren kosten hem 64 x 0,607% van € 2000,- = € 776,96.

Als de werknemer er voor kiest om de verrekening via zijn vakantiebijslag te laten plaatsvinden, wordt in de maand waarin de vakantiebijslag wordt uitbetaald € 776,96 in mindering gebracht op de vakantiebijslag.

Als de werknemer kiest voor verrekening per maand, wordt in het jaar waarin de ruilafspraak geldt elke maand € 64,75 (€776,96/12) ingehouden op het salaris van de werknemer.
De vakantiebijslag wordt berekend over het salaris wat de werknemer heeft verdiend (zie artikel 73 van deze cao) en dat is in deze situatie 12 x € 1.935,25 (= € 2.000,- min € 64,75).

B. Uren verkopen
Werknemer B heeft een fulltime arbeidsovereenkomst, werkt in ploegendienst en heeft een maandsalaris van € 2.100,- bruto. De werknemer spreekt met zijn werkgever af dat hij in een kalenderjaar 32 uur extra zal werken. Daarvoor ontvangt hij 32 x 0,607% van € 2.100,- = € 407,90.

Als de werknemer er voor kiest de verrekening direct te laten plaatsvinden, ontvangt hij bij zijn salarisbetaling voor elk uur dat hij in een maand in het kader van de ruilafspraak extra heeft gewerkt
€ 12,75 (= 0,607% van € 2.100,-).

Als de werknemer kiest voor een periodieke verrekening van de ruilafspraak, ontvangt hij 12 maanden
€ 34,- extra bij de salarisbetaling (= € 407,90 /12).

De ploegentoeslag die deze werknemer ontvangt, bedraagt maandelijks 14% van € 2.100,- = € 294,-.
Ongeacht de ruilafspraak blijft dit bedrag hetzelfde.

C. Uren kopen
Werknemer C en D hebben beiden een arbeidsovereenkomst voor gemiddeld 19 uur per week en ontvangen daarvoor allebei een salaris van € 1.300,- bruto. Het maandsalaris bij een fulltime arbeidsovereenkomst zou voor hen € 2.600,- zijn.

Werknemer C besluit om het voor hem maximale aantal van 32 uren te kopen. Deze uren kosten hem 38 x € 1.300,- gedeeld door 19 x 0,607% x 32 uur = € 504,96.
De werknemer kiest voor een periodieke verrekening en maandelijks wordt bij de salarisbetaling € 42,08 ingehouden.

Werknemer D besluit in overleg met zijn werkgever juist om 32 uur vrije tijd te verkopen. Voor deze uren ontvangt werknemer D 38 x € 1.300,- gedeeld door 19 x 0,607% x 32 uur = € 504,96.

In één van de maanden in het jaar waarin de ruilafspraak geldt, werken werknemer C en D allebei 5 dagen 2 uur over, aansluitend op hun dienstrooster. De overwerktoeslag die deze werknemers ontvangen is 38 x € 1.300,- gedeeld door 19 x 0,78% x 10 = € 202,80.

De overwerktoeslag (en andere inkomensgerelateerde toeslagen en salarisbestanddelen, met uitzondering van de vakantiebijslag) wordt in alle gevallen (kopen dan wel verkopen van uren) berekend over het (fulltime) salaris als bedoeld in artikel 41 van deze cao. In dit voorbeeld 38 x € 1.300,- gedeeld door 19 x het toeslagpercentage x het aantal uur, zoals staat in artikel 54 lid 7 van deze cao.

Bovenstaande voorbeelden zijn niet limitatief. In alle voorbeelden geldt dat de ruilafspraak geen effect heeft op het salaris dat als grondslag wordt gehanteerd voor de afdracht van pensioenpremie, O&O-premie en dergelijke.

Bijlage 4. Reglement voor vergoeding van de lidmaatschapskosten van een werknemersorganisatie

Artikel 1
De werknemer kan aan de werkgever vragen om de betaalde kosten voor lidmaatschap van een werknemersorganisatie voor het betreffende kalenderjaar in te houden op het brutoloon in de maand december 2025 en december 2026. De werkgever keurt dit verzoek goed en verstrekt een kostenvergoeding gelijk aan de betaalde lidmaatschapskosten, zoals uitgelegd in dit reglement.

Artikel 2
1. De werknemer moet schriftelijk aangeven dat hij gebruik wil maken van de ruilmogelijkheid in artikel 1 van dit reglement. De werknemer moet uiterlijk op 1 november 2025 en 1 november 2026 het formulier 'Aanvulling arbeidsovereenkomst lidmaatschapskosten werknemersorganisatie' volledig invullen, ondertekenen en aan de werkgever geven.
2. De werknemer geeft schriftelijk de werkelijke kosten van het lidmaatschap in dat kalenderjaar aan met een originele verklaring van de werknemersorganisatie.
3. De kostenvergoeding wordt vastgesteld op basis van het declaratieformulier en de originele verklaring van de werknemersorganisatie en de (fiscale) wet- en regelgeving die op dat moment geldt.
4. Als door de werknemer is voldaan aan de voorwaarden wordt de kostenvergoeding door de werkgever aan de werknemer betaald bij de laatste salarisbetaling van het betreffende kalenderjaar.

Artikel 3
Bij beëindiging van het dienstverband eindigt het recht op de kostenvergoeding voor de lidmaatschapskosten van een werknemersorganisatie.

Artikel 4
Als bij controle door de Belastingdienst of de uitvoeringsinstantie voor de werknemersverzekeringen blijkt dat een te hoog bedrag is uitbetaald en daardoor naheffing bij de werkgever plaatsvindt, dan komt deze naheffing (inclusief eventuele rente en boete) voor rekening van de werknemer als de oorzaak van de naheffing aan de werknemer kan worden verweten.

Aantekening:
Het formulier voor 'Aanvulling arbeidsovereenkomst, vergoeding van de lidmaatschapskosten van een werknemersorganisatie' staat op www.mvtcao.nl.

Bijlage 5. Procedure bij indelingsgeschil

1. Als de werknemer van mening is dat de vastgestelde functie-indeling niet juist is, kan hij schriftelijk bezwaar indienen bij de werkgever. De werknemer kan daarbij zijn werknemersorganisatie inschakelen.

2. De werkgever bevestigt de ontvangst van het bezwaarschrift en neemt het in behandeling.

3. De werkgever geeft een schriftelijk en gemotiveerd standpunt aan de werknemer.

4. Als dit standpunt niet leidt tot overeenstemming, dan vullen de werkgever en de werknemer in overleg het vragenformulier van cao-partijen in om het onderzoek naar de functie-inhoud te kunnen doen. Dit vragenformulier staat op www.mvtcao.nl.
   Dit kan ook wanneer de werkgever niet binnen twee maanden na het indienen van het bezwaarschrift zijn standpunt schriftelijk kenbaar heeft gemaakt. De werknemer kan zijn werknemersorganisatie inschakelen. De werkgever en de werknemer moeten dit formulier ondertekenen. Als dit formulier alleen door de werknemer is ondertekend zal de Bedrijfsraad de werkgever verzoeken mee te werken aan de procedure. De werkgever is gehouden aan dit verzoek van de Bedrijfsraad te voldoen.

5. Het vragenformulier wordt naar de Bedrijfsraad gestuurd. Op basis van de bevindingen van de Indelingscommissie doet de Bedrijfsraad schriftelijk een bindende uitspraak over de functie-indeling.
6.
7. Als de uitspraak van de Bedrijfsraad leidt tot een hogere functie-indeling, dan werkt dit terug tot de datum waarop de werknemer het bezwaar schriftelijk bij de werkgever heeft ingediend.

Bijlage 6. Procedure bij geschil over dienstrooster

1. Als de werknemer van mening is dat bij het vaststellen van het dienstrooster onvoldoende rekening is gehouden met zijn persoonlijke omstandigheden kan hij schriftelijk bezwaar indienen bij zijn werkgever. De werknemer kan worden bijgestaan door zijn werknemersorganisatie.

2. De werkgever bevestigt de ontvangst van het bezwaar en deelt binnen twee weken zijn standpunt schriftelijk mee aan de werknemer. De werkgever kan worden bijgestaan door zijn werkgeversvereniging.

3. Als de standpunten niet tot overeenstemming leiden of als de werkgever niet binnen twee weken zijn standpunt schriftelijk aan de werknemer kenbaar maakt, kan het geschil worden voorgelegd aan de Commissie Dienstroosters van de Bedrijfsraad. Werkgever en werknemer moeten dan gezamenlijk zorgen voor een beschrijving van het geschil en ondertekenen. Werkgever en werknemer kunnen hun werkgeversorganisaties of werknemersorganisatie inschakelen.

4. Als de werkgever de beschrijving van het geschil niet heeft ondertekend, dan zal de Bedrijfsraad de werkgever verzoeken om mee te werken aan de procedure. De werkgevermoet aan dit verzoek voldoen.

5. De commissie Dienstroosters brengt een schriftelijk advies uit aan de Bedrijfsraad over de wijze waarop in de onderneming met de verschillende belangen kan worden omgegaan. Op basis van de bevindingen van de commissie die de dienstroosterzaken behandelt, wordt door de Bedrijfsraad schriftelijk advies uitgebracht over de wijze waarop in de onderneming met de verschillende belangen zou kunnen worden omgegaan. Dit advies wordt aan beide partijen toegezonden.

Bijlage 7. Doktersbezoek

Onder doktersbezoek wordt verstaan een bezoek aan de huisarts, de tandarts, een specialist of een therapeut waarnaar is verwezen. De werknemer zal proberen doktersbezoek buiten werktijd te laten plaatsvinden. Als dat niet mogelijk is, zal de werknemer na overleg met de werkgever zoveel mogelijk het doktersbezoek aan het begin of aan het einde van de werkdag plannen.
De werkgever zal het salaris doorbetalen over de tijd die voor het doktersbezoek – binnen de dagelijkse werktijd – nodig is, tot een maximum van twee uur. Voor een bezoek aan een specialist geldt een maximum van vier uur. Voor of na het doktersbezoek moet de werknemer de overige uren werken. Op jaarbasis worden maximaal acht uren vergoed. De werkgever kan in positieve zin afwijken van deze bepaling.

Bijlage 8. Gedragsregels bij arbeidsongeschiktheid

Werkgever en werknemer zijn volgens de Wet Verbetering Poortwachter samen verantwoordelijk voor spoedige werkhervatting in geval van ziekte. Deze bijlage geldt als verzuimreglement om het proces van ziekmelden tot en met re-integratie vast te leggen. De werkgever mag binnen de onderneming een eigen reglement opstellen, anders geldt dit verzuimreglement. Een volledig stappenplan bij verzuim is te vinden op www.mvtcao.nl/verzuim.

1.ALGEMENE VERPLICHTINGEN VOOR WERKGEVER

1.1. *Inschakelen deskundigen*
De werkgever is verplicht om een basiscontract te sluiten met een arbodienst of bedrijfsarts. In het basiscontract staan afspraken voor de taken waarvoor de werkgever zich volgens de Arbowet moet laten bijstaan door deskundigen.

De werkgever schakelt een gecertificeerd bedrijfsarts in voor onder andere individuele ziekteverzuimbegeleiding en re-integratie. Alleen de bedrijfsarts kan bepalen of de werknemer ziek of arbeidsongeschikt is.

De werkgever maakt het mogelijk dat de werknemer zelf een beroep kan doen op de bedrijfsarts.

1.2. *Privacyregels*
De werkgever mag niet aan de werknemer vragen naar de aard en oorzaak van de ziekte. De werkgever

mag alleen vragen naar informatie om te beoordelen hoe en wanneer het werk weer kan worden gedaan.

2. ZIEKMELDEN

2.1. *Op tijd ziekmelden*
De werknemer meldt zich op de eerste ziektedag voor aanvang van de dienst ziek bij de direct leidinggevende. Word je ziek tijdens werktijd dan moet de werknemer dit melden bij de direct leidinggevende. De werknemer is niet verplicht medische informatie te delen met de werkgever.

2.2. *Benodigde informatie bij ziekmelding*
De werkgever vraagt de volgende informatie bij ziekmelding:
- het telefoonnummer en verpleegadres van de werknemer
- lopende afspraken en werkzaamheden.

2.3. *Bereikbaarheid*
De werkgever, de verzuimbegeleider en de bedrijfsarts moeten de werknemer (telefonisch) kunnen bereiken. Bezoek aan de werknemer is tijdens werktijden op het verblijfadres van de werknemer mogelijk. De werknemer geeft elke wijziging van het telefoonnummer of het adres direct door aan de werkgever. Tot de eerste controle wordt de werknemer verwacht op het verblijfadres aanwezig te zijn. Als er aanleiding is om niet op het verblijfadres bereikbaar te zijn, dan vraagt de werknemer hiervoor toestemming aan de bedrijfsarts.

2.4. *Op het spreekuur komen*
De werknemer verschijnt bij een oproep op het spreekuur van de bedrijfsarts of een door de bedrijfsarts aangewezen specialist. Bij verhindering meldt de werknemer dit zo snel mogelijk bij zijn werkgever, zodat de afspraak verzet kan worden.

2.5. *Vakantie*
Als de werknemer tijdens arbeidsongeschiktheid op vakantie wil, moet hierover afstemming zijn met de werkgever. Als er geen medische belemmeringen zijn mag de werknemer op vakantie. De werkgever kan hierover advies vragen aan de bedrijfsarts.

3. RE-INTEGRATIE EN WERKHERVATTING

3.1. *Probleemanalyse en plan van aanpak*
De bedrijfsarts stelt uiterlijk in de zesde week een probleemanalyse op en stelt een advies over te nemen stappen voor herstel en werkhervatting. Met de probleemanalyse maken de werkgever en de werknemer verdere afspraken over werkhervatting. Dit wordt vastgelegd in een plan van aanpak. De werkgever neemt alle afspraken op in een re-integratiedossier.

3.2. *Meewerken aan activiteiten gericht op werkhervatting*
Werknemer en werkgever werken samen aan een zo snel mogelijke en verantwoorde terugkeer naar het eigen werk. De werknemer werkt actief mee aan de activiteiten die hieraan bijdragen. De werkgever is verplicht om aangepast werk aan te bieden in het eigen bedrijf en als het niet mogelijk is buiten het bedrijf. Werknemer is verplicht het aangepaste werk te accepteren. De bedrijfsarts geeft aan wat de mogelijkheden zijn.

Als een medisch onderzoek nodig is om de arbeidsongeschiktheid te beoordelen, werkt de werknemer hieraan mee. Een medisch onderzoek wordt gedaan door of in opdracht van de bedrijfsarts.

3.3. *Genezing niet belemmeren*
De werknemer werkt optimaal mee aan het herstel en houdt zich aan de gemaakte afspraken met de werkgever. De werknemer mag de genezing niet belemmeren, bijvoorbeeld door niet op tijd naar de huisarts te gaan.

3.4. *Werkhervatting*
De bedrijfsarts adviseert over het moment waarop de werknemer het werk kan hervatten. Als de werknemer in staat is om weer volledig te werken, meldt de werknemer dit bij zijn werkgever. Er wordt

samen overlegd over herstelmelding.

4. SANCTIES

- Als de werknemer deze voorschriften niet naleeft, krijgt de werknemer de eerste keer een waarschuwing. Bij een tweede keer binnen 1 jaar na de waarschuwing kan het salaris drie dagen beperkt worden tot 70%. Bij een derde en volgende keer binnen 1 jaar kan het salaris van de werknemer beperkt worden tot 70%, totdat controle mogelijk is. De werknemer moet wel ten minste het wettelijk minimumloon krijgen.
- Als de werknemer tijdens arbeidsongeschiktheid zonder toestemming van de bedrijfsarts toch beroepsmatig werkt voor een derde, dan kan de werkgever het salaris beperken tot 70%. De werknemer krijgt dan wel ten minste het wettelijk minimumloon (WML). Het bedrag wat de werknemer heeft verdiend voor dit werk gaat hiervan af.

- Als de bedrijfsarts vaststelt dat de werknemer de genezing ernstig belemmert, dan kan het salaris worden beperkt tot 70%. De werknemer krijgt dan wel ten minste het wettelijk minimumloon (WML).

Als de werknemer de re-integratieverplichtingen niet nakomt, kan de werkgever zo nodig het loon opschorten (artikel 7:629 lid 6 BW) en het loon stopzetten (artikel 7:629 lid 3 BW). Werkt een werknemer na een loonstop wel mee aan de re-integratie dat moet de werkgever de loondoorbetaling hervatten.

Bijlage 9. Generatiepact Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf

9a. Reglement Generatiepact Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf

Definities

Artikel 1
Voor de toepassing van deze regeling wordt bedoeld met:

a. Aanvulling Arbeidsovereenkomst: het formulier ‘Aanvulling arbeidsovereenkomst bij gebruikmaking Generatiepact’, waarin de afspraken over het Generatiepact tussen werkgever en werknemer worden vastgelegd. Dit formulier staat op www.mvtcao.nl.

b. Bedrijfstak: de bedrijfstak voor het Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf, zoals omschreven in artikel 1 van de cao.

c. Cao: de Collectieve Arbeidsovereenkomst voor het Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf 2025-2027.

d. Feitelijke salaris: het percentage dat de werknemer gaat verdienen van het oorspronkelijk salaris na ingang van een Variant van het Generatiepact.

e. Feitelijke arbeidsduur: het percentage dat de werknemer gaat werken van de oorspronkelijke arbeidsduur na ingang van een Variant van het Generatiepact.

f. Oorspronkelijke arbeidsduur: de arbeidsduur van de werknemer vóór het toepassen van een van de Varianten van het Generatiepact.

g. Oorspronkelijk salaris: het voor de werknemer geldend salaris vóór het toepassen van een van de Varianten van het Generatiepact.

h. Pensioenopbouw: de opbouw van het pensioen bij PMT en het daarbij behorend premiepercentage.

i. Varianten:
De mogelijke varianten bij deelname aan het Generatiepact:
- Variant 1: 60% van de oorspronkelijke arbeidsduur – 80% van het oorspronkelijk salaris – 100% pensioenopbouw (60-80-100)

- Variant 2: 70% van de oorspronkelijke arbeidsduur – 85% van het oorspronkelijk salaris – 100% pensioenopbouw (70-85-100)
- Variant 3: 80% van de oorspronkelijke arbeidsduur – 90% van het oorspronkelijk salaris – 100% pensioenopbouw (80-90-100)

j. Werkgever: een werkgever in de bedrijfstak van het Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf, zoals bedoeld in artikel 1 en 2 van de cao.

k. Werknemer: een werknemer zoals bedoeld in artikel 4 van de cao.

Algemene bepalingen
Artikel 2

1. De werknemer van 60 jaar of ouder kan de werkgever verzoeken een Variant van het Generatiepact toe te passen.

2. Er geldt een dubbele vrijwilligheid voor Variant 1 en 2. Dit wil zeggen dat gebruikmaking van het Generatiepact door toepassing van Variant 1 of 2 uitsluitend mogelijk is als zowel de werkgever en de werknemer dit willen.

3. Voor Variant 3 geldt dat deze Variant in principe uiterlijk 6 maanden na de aanvraag van de werknemer moet worden ingevoerd. Als de werkgever en de werknemer geen overeenstemming bereiken over Variant 3, dan kunnen zij gezamenlijk advies vragen aan de Bedrijfsraad. De Bedrijfsraad geeft in principe een bindend advies op basis van redelijkheid en billijkheid.
   De procedure is opgenomen in bijlage 9b van de cao en staat ook op www.mvtcao.nl.

4. Als een werknemer gaat deelnemen aan het Generatiepact wordt dit door de werkgever en de werknemer vastgelegd in de Aanvulling Arbeidsovereenkomst.

Artikel 3

1. Gebruikmaking van een Variant kan alleen indien de werknemer ten minste 22,8 arbeidsuur per week werkzaam blijft.

2. Bij gebruikmaking van een Variant geldt een aangepaste regeling met betrekking tot de inzetbaarheidsuren, zoals opgenomen in artikel 78 lid 2 van de cao.

3. De werknemer mag bij gebruikmaking van het Generatiepact geen nieuwe of uitbreiding van betaalde nevenwerkzaamheden verrichten.

4. De deelname aan het Generatiepact loopt door tot het einde van de arbeidsovereenkomst of de datum dat de werknemer met (deeltijd-)pensioen gaat, maar uiterlijk tot de dag waarop het ouderdomspensioen (AOW) van overheidswege ingaat.

Opgave aan pensioenfonds
Artikel 4

1. De werkgever geeft het feitelijke salaris met de cao-verhogingen van artikel 46 van de cao en de gebruikelijke grondslag gevende elementen door aan PMT.
2. In geval van betaling van de pensioenpremie aan PMT, blijft de werkgever het recht houden de gebruikelijke inhouding van het oorspronkelijk salaris voort te zetten.
3. Bij deelname aan het Generatiepact wordt de pensioenopbouw voor 100% voortgezet.

Vergoedingen
Artikel 5

1. Bij deelname aan het Generatiepact wordt tijd voor tijd vergoed. Hierbij is het percentage van de Oorspronkelijke Arbeidsduur bepalend.

   Voorbeeld: bij gebruikmaking van Variant 2: 70% werken – 85% salaris – 100% pensioen, wordt de opbouw van de vakantie-uren gebaseerd op 70% van de oorspronkelijke arbeidsduur.

2. In aanvulling op artikel 25 lid 1 van de cao heeft de werknemer, als ADV in tijd wordt genoten, recht op ADV naar evenredigheid van de feitelijke arbeidsuur. In het geval dat schriftelijk is overeengekomen dat ADV in geld wordt uitbetaald, wordt de ADV geacht in het salaris te zijn opgenomen.

3. Bij deelname aan het Generatiepact wordt geld voor geld vergoed. Hierbij is het percentage van het Oorspronkelijk Salaris bepalend.

   Voorbeeld: bij gebruikmaking van Variant 3 gebaseerd op (80% van de oorspronkelijke arbeidsduur, 90% van het oorspronkelijke salaris en 100% pensioenopbouw wordt de vakantiebijslag berekend over 90% van het Oorspronkelijk Salaris.

4. Om een uurloon te berekenen waarbij een toeslag geldt, is de volgende formule van toepassing:
   Het feitelijk salaris x 100/percentage salariëring (dus 80, 85 of 90) = bedrag A
   Vervolgens bedrag A x 0,607% = bedrag B
   Vervolgens bedrag B x toeslagpercentage = uurloon inclusief toeslag.

   Voorbeeld: gekozen is Variant 1: 60% werken – 80% salaris – 100% pensioen. Het feitelijke salaris bedraagt € 2.000,- en er is sprake van een toeslagpercentage over een overuur van 28,5%:
   € 2.000,- x 100/80 = €2.500,-
   € 2.500,- x 0,607% = €15,18
   € 15,18 x 1,285(toeslag) = € 19,50

Aantekening:
1. *In geval van een maandsalaris moet worden gerekend met 0,607% (op basis van een gemiddelde werkweek van 38 uur)In geval van een vierwekensalaris dient te worden gerekend met 0,658%.*
2. *Voorbeelden van een uurloon waarbij een toeslag geldt: overwerktoeslag, toeslag voor uren buiten het dagvenster.*

Premievrije voortzetting pensioenopbouw
Artikel 6

Als de werknemer tijdens deelname aan het Generatiepact arbeidsongeschikt raakt, zal de pensioenopbouw na twee jaar arbeidsongeschiktheid of na afloop van de loondoorbetalingsverplichting bij arbeidsongeschiktheid premievrij plaatsvinden gebaseerd op 100% van het oorspronkelijk salaris.

Looptijd
Artikel 7

1. Deelname aan het Generatiepact blijft ook in stand na afloop van de cao tot het moment van beëindiging zoals bedoeld in artikel 3 lid 4 van dit reglement of door beëindiging van de arbeidsovereenkomst of in overleg tussen de werkgever en de werknemer.

2. Na afloop van de cao is starten met het Generatiepact nog tot en met 31 oktober 2028 mogelijk.

9b. Spelregels bij geschil Generatiepact Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf

1. Bij Variant 3 van het Generatiepact: 80% werken, 90% salaris, 100% pensioenopbouw, geldt dat deze Variant in principe uiterlijk zes maanden na de aanvraag van de werknemer moet worden ingevoerd.

2. Als de werkgever van mening is dat zwaarwegende bedrijfs- of dienstbelangen zich verzetten tegen gebruikmaking van Variant 3 door de werknemer, gaan de werkgever en de werknemer hierover met elkaar in overleg.

3. De werkgever deelt zijn standpunt schriftelijk en gemotiveerd met de werknemer.

4. Als dit standpunt niet tot overeenstemming leidt of wanneer de werkgever zijn standpunt niet binnen 6 maanden na de aanvraag schriftelijk aan de werknemer kenbaar heeft gemaakt, kunnen de werkgever en de werknemer zich gezamenlijk richten tot de Bedrijfsraad. Zij kunnen de Bedrijfsraad verzoeken om een bindend advies. Als de werkgever schriftelijk nog geen gemotiveerd standpunt kenbaar heeft gemaakt, dan zal de Bedrijfsraad de werkgever verzoeken mee te werken aan de procedure en een schriftelijkstandpunt in te brengen. De werkgever moet aan dit verzoek van de Bedrijfsraad voldoen.

5. Als de Bedrijfsraad het nodig acht, worden partijen in de gelegenheid gesteld om individueel of gezamenlijk te worden gehoord.

6. De Bedrijfsraad maakt een afweging van belangen op basis van redelijkheid en billijkheid en doet binnen 2 maanden na ontvangst van het verzoek een bindende uitspraak met betrekking tot de mogelijkheid tot deelname aan het Generatiepact. Als de Bedrijfsraad niet binnen 2 maanden tot een bindend advies komt, kunnen partijen een beslissing van derden vragen (zoals de rechter).

7. De Bedrijfsraad houdt rekening met de beginselen van hoor en wederhoor, het recht op een onafhankelijke en onpartijdige uitspraak en het recht op motivering van de uitspraak.

Bijlage 10. Veiligheid
Zie artikel 9 van deze cao over veilig werken.
De veiligheid in de onderneming is zeer belangrijk. Voor zowel de werkgever als de werknemer gelden hiervoor verplichtingen. Veel van deze verplichtingen volgen uit wet- en regelgeving. Andere verplichtingen moet iedereen in het bedrijf uit zorgvuldigheid naleven.

1. De werkgever heeft de verplichting om te zorgen voor voldoende bescherming voor de werknemers in het bedrijf. Ook het gereedschap en de machines waarmee wordt gewerkt moeten op orde zijn, zodat de werknemer voldoende beschermd is tegen ongevallen en gezondheidsschade.
   De werkgever moet in situaties waarin gevaar kan ontstaan, aanwijzingen en instructies over de veiligheid geven. Als in een bedrijf met gevaarlijke chemische stoffen wordt gewerkt, moeten de vereiste maatregelen worden genomen om gezondheidsschade te voorkomen. Bij een geschil over de vraag of een chemische stof gevaarlijk is voor de gezondheid, is de beoordeling van de Nederlandse Arbeidsinspectie beslissend.

2. De werknemer heeft de verplichting om kennis te nemen van de aanwijzingen en instructies van de werkgever en deze op te volgen. Ook is de werknemer verplicht de door de werkgever ter beschikking gestelde beschermingsmiddelen te gebruiken. Verder moet de werknemer de werkgever op de hoogte brengen als hij van mening is dat er sprake is van een situatie die de veiligheid of gezondheid in gevaar kan brengen.

3. D~~e~~ omstandigheden kunnen verschillen van bedrijf tot bedrijf. De werkgever en de werknemer hebben de gezamenlijke taak om in de personeelsvertegenwoordiging of in de ondernemingsraad de veiligheid van de werkzaamheden te bespreken.

Bijlage 11. Voorwaarden toepassen camera-afsluiting bij brandstofverkooppunten

Algemene eisen
- Het afsluiten met cameratoezicht moet onderdeel zijn van een actief veiligheidsbeleid.
- Er heeft overleg met de werknemers plaatsgevonden en zij hebben ingestemd met het toepassen van sluiting met cameratoezicht.
- De werkgever meldt schriftelijk aan de Bedrijfsraad op welk tankstation sluiting met cameratoezicht zal worden toegepast.

Aantekening:
Het modelformulier voor deze melding staat op www.mvtcao.nl.
Het formulier kan worden verzonden naar de Bedrijfsraad, Postbus 491, 3990 GG Houten of worden gemaild naar info@bedrijfsraad.nl.

Technische vereisten
- Er is een koppeling met het Live View-systeem van de politie.
- Er is gelegenheid tot gebruik van het Live View-systeem tijdens de hele dienst (niet alleen bij afsluiting).
- De internetsnelheid moet voldoende zijn, zodat de centralist beelden goed kan volgen.
- De positie van de camera's moet goed zijn afgestemd op camera-afsluiting: de deur moet goed zichtbaar zijn, net als de achterzijde en zijkanten van het tankstation en de route van de werknemer naar zijn vervoermiddel.
- Voor de werknemer is zichtbaar dat er meegekeken wordt (bijvoorbeeld door middel van een lampje).
- De centralist kan spreken via de luidsprekers op het voorterrein.
- Het systeem kan dagelijks op afstand worden getest (bijvoorbeeld met 'pingen').
- Op het voorterrein is duidelijk zichtbaar dat er met camera-afsluiting wordt gewerkt (bijvoorbeeld met een bord).

Procedurele vereisten
- Er moet een periode van minimaal vier weken 'dubbel gedraaid' worden. Dat wil zeggen dat er zowel fysieke afsluitbegeleiding, als begeleiding op afstand is. Deze periode is bedoeld om eventuele aanloopproblemen op te lossen.
- Er is een helder protocol voor werknemers van het tankstation (intern) en de meldkamer (extern) over hoe er gehandeld moet worden bij het afsluiten. In dit protocol staan in ieder geval voorschriften over:
  1) de wijze van contact opnemen met de meldkamer;
  2) de wijze waarop de werknemer vertrekt (te voet, per fiets, per auto) en de plek waar de werknemer kan parkeren;
  3) het signaal dat de situatie veilig is en de werknemer kan vertrekken;
  4) hoe de werknemer moet handelen als de situatie niet veilig is of als het systeem niet werkt;
  5) het langer blijven branden van de verlichting na vertrek van de werknemer.
- Er zijn afspraken met de alarmdienst over fysieke achtervang (indien nodig alsnog een auto op het voorterrein)
- De meldkamer is in staat om de procedures uit te voeren.

Bijlage 12. Opzegtermijnen

In deze bijlage staat de tekst van artikel 7:672 BW over opzegtermijnen.

Artikel 7:672 BW

1. Opzegging geschiedt tegen het einde van de maand, tenzij bij schriftelijke overeenkomst of door het gebruik een andere dag daarvoor is aangewezen.
2. De door de werkgever in acht te nemen termijn van opzegging bedraagt bij een arbeidsovereenkomst die op de dag van opzegging:
   a. korter dan vijf jaar heeft geduurd: één maand;
   b. vijf jaar of langer, maar korter dan tien jaar heeft geduurd: twee maanden;
   c. tien jaar of langer, maar korter dan vijftien jaar heeft geduurd: drie maanden;
   d. vijftien jaar of langer heeft geduurd: vier maanden.
3. In afwijking van lid 2 bedraagt de door de werkgever in acht te nemen termijn van opzegging één maand indien de werknemer de in artikel 7, onderdeel a, van de Algemene Ouderdomswet bedoelde leeftijd heeft bereikt.
4. De door de werknemer in acht te nemen termijn van opzegging bedraagt één maand.
5. Indien de toestemming, bedoeld in artikel 671a, lid 1, is verleend, wordt de door de werkgever in acht te nemen termijn van opzegging verkort met de duur van de periode die aanvangt op de datum waarop het volledige verzoek om toestemming is ontvangen en eindigt op de datum van dagtekening van de beslissing op het verzoek om toestemming, met dien verstande dat een termijn van ten minste een maand resteert.

6. De termijn, bedoeld in lid 2 of lid 3, kan slechts worden verkort bij collectieve arbeidsovereenkomst of bij regeling door of namens een daartoe bevoegd bestuursorgaan. De termijn kan schriftelijk worden verlengd.
7. Van de termijn, bedoeld in lid 4, kan schriftelijk worden afgeweken. De termijn van opzegging voor de werknemer mag bij verlenging niet langer zijn dan zes maanden en voor de werkgever niet korter dan het dubbele van die voor de werknemer.
8. Bij collectieve arbeidsovereenkomst of bij regeling door of namens een daartoe bevoegd bestuursorgaan, mag de termijn van opzegging, bedoeld in lid 7, tweede volzin, voor de werkgever worden verkort, mits de termijn niet korter is dan die voor de werknemer.
9. Voor de toepassing van lid 2 worden arbeidsovereenkomsten geacht eenzelfde, niet onderbroken arbeidsovereenkomst te vormen in geval van herstel van de arbeidsovereenkomst ingevolge artikel 682 of artikel 683.
10. De partij die opzegt tegen een eerdere dag dan tussen partijen geldt, is aan de wederpartij een vergoeding verschuldigd gelijk aan het bedrag van het in geld vastgestelde loon over de termijn dat de arbeidsovereenkomst bij regelmatige opzegging had behoren voort te duren.
11. De kantonrechter kan de vergoeding, bedoeld in het lid 10, matigen indien hem dit met het oog op de omstandigheden billijk voorkomt, met dien verstande dat de vergoeding niet minder kan bedragen dan het in geld vastgestelde loon over de opzegtermijn, bedoeld in lid 2, noch minder dan het in geld vastgestelde loon voor drie maanden.

Bijlage 13. Fusie, sluiting en reorganisatie

De bedoeling van artikel 14 van deze cao is dat als de werkgever van plan is te fuseren, te reorganiseren of het bedrijf geheel of gedeeltelijk te sluiten, hij BOVAG informeert als het bedrijf daarbij is aangesloten en ook de werknemersverenigingen hierover tijdig informeert.
De gevolgen van dit plan voor de werknemers in het bedrijf kunnen hierdoor op tijd worden meegenomen in de besluitvorming. BOVAG en werknemersorganisaties moeten worden geïnformeerd als de verwachting is dat de plannen doorgaan, maar dat het nog mogelijk is een wezenlijke inbreng te hebben, zodat eventuele nadelige gevolgen voor de werknemers zoveel mogelijk worden tegengegaan of verminderd.
Elke fusie, sluiting of reorganisatie heeft zijn eigen achtergrond, die voor een groot deel wordt bepaald door de financiële positie van de betrokken bedrijven. Dit heeft ook gevolgen voor het kunnen realiseren van voorzieningen voor het personeel. Daarom kunnen de voorzieningen verschillend zijn per fusie, sluiting of reorganisatie.
Hieronder staat een aantal voorbeelden van onderwerpen voor de positie van personeel waar aandacht aan kan worden besteed. Afhankelijk van de financiële middelen van het bedrijf wordt nagegaan welke voorzieningen mogelijk zijn. Er moet speciale aandacht zijn voor de werknemers van 55 jaar en ouder als de plannen tot ontslag kunnen leiden in deze groep. Voor deze groep werknemers kan het soms lastig zijn om aansluitend passend werk te vinden.

a. Als herplaatsing binnen de onderneming of het concern mogelijk is:
   - her-, om- en bijscholing
   - verhuizing
   - overgang van pensioenverzekering en ziektekostenverzekering
   - afwikkeling van verleende voorschotten en leningen
   - studiekostenregelingen
   - huurwoningen
   - gratificatie- en winstdelingsregelingen
   - loon- en salarisafbouwregelingen

b. Als beëindiging van de arbeidsovereenkomst onvermijdelijk is:
   - vrije tijd voor sollicitatie
   - reiskosten voor sollicitatie
   - bemiddeling bij andere werkgevers
   - inschakeling van het UWV
   - verhuizing
   - pensioenverzekering en ziektekostenverzekering
   - afwikkeling van verleende voorschotten en leningen
   - studiekostenregelingen
   - huurwoningen
   - gratificatie- en winstdelingsregelingen
   - concurrentiebeding

Bijlage 14. Werkgelegenheid

1. Cao-partijen voor het Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf vinden behoud en waar mogelijk uitbreiding van de werkgelegenheid in de branche belangrijk. Onder andere werkgelegenheid voor gehandicapten en andere kwetsbare groepen, zoals: jongeren, oudere werknemers en langdurig werklozen. Cao-partijen besteden ook aandacht aan arbeidsplaatsen en de werkomgeving, in het bijzonder aan gezondheid, veiligheid, gevaar, lawaai en zwaar werk.
2. Cao-partijen vinden het belangrijk dat de bestaande en toekomstige arbeidsplaatsen op passende wijze worden bezet door werknemers. Een goede opleiding en her-, om- en bijscholing zijn van groot belang. Ook moet er een goede invulling zijn van de gevolgen van het natuurlijk verloop van werknemers.
3. Tijdens de vergadering van de Bedrijfsraad komen cao-partijen twee keer per jaar bijeen om de ontwikkeling van de werkgelegenheid in de bedrijfstak en de nodige maatregelen te bespreken.

Bijlage 15. Procedure dispensatieverzoek

a. Het dispensatieverzoek moet schriftelijk worden ingediend bij de Bedrijfsraad, Postbus 491, 3990 GG Houten of per e-mail via info@bedrijfsraad.nl.
b. Uit het dispensatieverzoek moet blijken van welk(e) artikel(en) dispensatie wordt gevraagd.
c. Het dispensatieverzoek moet voorzien zijn van:
   - een weergave van de reden(en) waarom dispensatie wordt gevraagd;
   - een onderbouwing van het dispensatieverzoek, waarmee de noodzaak voor dispensatie wordt aangetoond (zie ook d.);
   - documenten waaruit blijkt wat het standpunt is van de werknemers of de werknemersvertegenwoordiging ten aanzien van het dispensatieverzoek (bijvoorbeeld verslagen van overleg).
   - de periode waarvoor dispensatie wordt gevraagd.
d. Als de bedrijfseconomische situatie als grond voor het dispensatieverzoek wordt genoemd, moet het verzoek voorzien zijn van:
   - accountantsverklaringen met betrekking tot de bedrijfseconomische situatie;
   - een plan voor verbetering van de bedrijfseconomische situatie in de (nabije) toekomst;
   - eventueel een kopie van een bericht van de Nederlandse Arbeidsinspectie, waaruit duidelijk wordt dat dispensatie noodzakelijk is voor het verlenen van (tijdelijke) werktijdverkorting.
e. De Bedrijfsraad stuurt de aanvrager een ontvangstbevestiging en vermeldt daarbij wanneer het verzoek wordt behandeld.
f. In principe behandelt de Bedrijfsraad het verzoek in de eerstvolgende reguliere vergadering van de Bedrijfsraad, als tussen het moment van ontvangst van het verzoek en die reguliere vergadering ten minste 10 werkdagen zitten.
g. Als de Bedrijfsraad het nodig acht, kan worden gevraagd naar een nadere schriftelijke toelichting.
h. De Bedrijfsraad kan eventueel besluiten tot een hoorzitting. De aanvrager kan zich dan, op eigen kosten, laten bijstaan door deskundigen evenals zich, op eigen kosten, laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Een deskundige of gemachtigde moet uiterlijk vijf werkdagen voor de hoorzitting worden aangemeld.
i. De Bedrijfsraad neemt binnen 12 weken vanaf de datum nadat het verzoek is ontvangen, schriftelijk en gemotiveerd een besluit. 12 weken netto wil zeggen zonder hoorzitting of nadere schriftelijke vragen. In onvoorziene gevallen kan de Bedrijfsraad de termijn 2 keer 4 weken verlengen. De Bedrijfsraad zal dit dan schriftelijk en gemotiveerd kenbaar maken.
j. Als de Bedrijfsraad van mening is dat het geen verzoek betreft als bedoeld in artikel 1 lid 3 van de cao, wordt het verzoek niet in behandeling genomen.

BEDRIJFSRAAD
VOOR HET MOTORVOERTUIGEN-
EN TWEEWIELERBEDRIJF

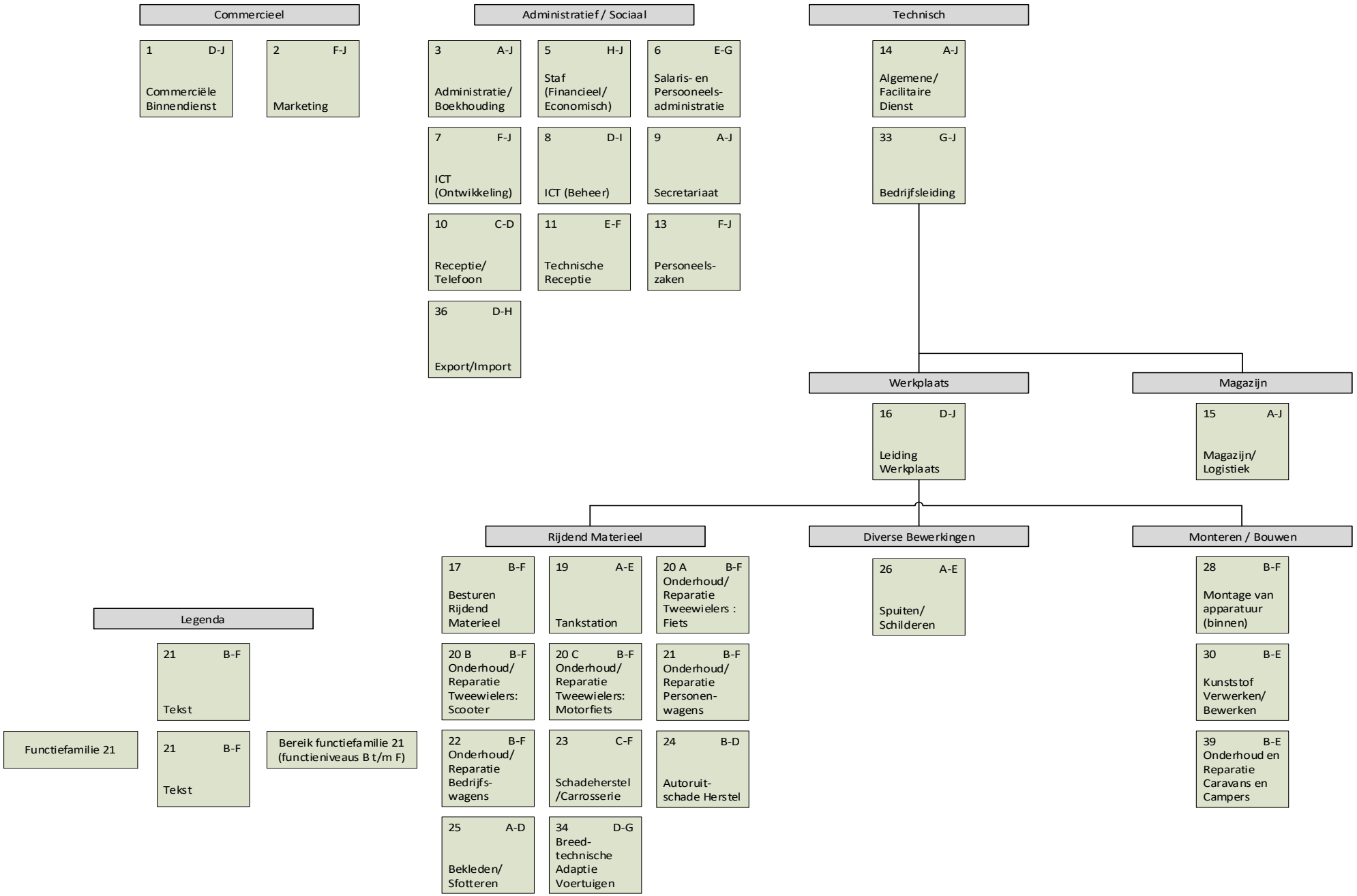
HANDBOEK FUNCTIE-INDELING

VOOR HET

MOTORVOERTUIGENBEDRIJF EN TWEEWIELERBEDRIJF

ZESDE EDITIE
2022

WEGWIJZER FUNCTIEFAMILIES



INHOUDSOPGAVE

1. TOELICHTING

1.1. Uitgangspunten en cao-bepaling
1.2. De totstandkoming van het Handboek Functie-indeling
1.3. Begrippenkader
1.4. Gebruik van het Handboek Functie-indeling

2. HANDLEIDING BIJ HET INDELEN VAN FUNCTIES

2.1. Vereiste informatie en aandachtspunten
2.2. Werkwijze bij het indelen van een functie
2.3. Spelregels bij het indelen
2.4. Voorbeeld bepaling functiefamilie
2.5. Model CATS® functieprofiel
2.6. Woordenlijst bij de niveaubepaling
2.7. Opleiding, wettelijke eisen, normalisering, certificering en overige bijzondere eisen
2.7.1. Vooropleiding en aanvullende studie
2.7.2. Wettelijke eisen, normalisering, certificering en andere bijzondere eisen
2.8. Schema's Werkwijze en Spelregels

3. INDELINGSINSTRUMENT

3.1. Wegwijzer functiefamilies
3.2. Overzicht reikwijdte functiefamilies
3.3. Voor- en niveaubladen per functiefamilie
3.4. Index van de functies

1. TOELICHTING

1.1. UITGANGSPUNTEN EN CAO-BEPALING

Het doel van functiewaardering is een zo objectief mogelijke vaststelling van de zwaarte van een functie, mede in vergelijking met andere functies.
Het Handboek Functie-indeling bevat de uitgangspunten en normen voor de functie-indeling van de functies in het Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf.

Artikel 15 van de cao voor het Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf bepaalt dat de werkgever de functie van elke werknemer moet indelen met behulp van het Handboek Functie-indeling. Het Handboek Functie-indeling maakt deel uit van de cao. De functiegroepen van het Handboek komen overeen met de salarisgroepen in de cao. Beslissend voor de indeling is de feitelijke inhoud van de functie. Het uiteindelijk vaststellen van de functiegroep die van toepassing is, moet plaatsvinden met behulp van niveaukarakteristieken die op de niveaubladen staan. Als hulpmiddel zijn referentiefuncties en functiecontexten ontwikkeld. Daarnaast is een index opgenomen met functienamen, waarbij geprobeerd is zo goed mogelijk aan te sluiten bij de functienamen in de bedrijfstak. Let hierbij wel op dat in de praktijk functies met dezelfde naam een verschillende inhoud kunnen hebben en omgekeerd kunnen functies met dezelfde inhoud een verschillende functienaam hebben.

1.2. DE TOTSTANDKOMING VAN HET HANDBOEK

Voor het tot stand brengen van het Handboek Functie-indeling zijn representatieve functies gekozen die in concrete bedrijfssituaties zijn onderzocht. Het functie-onderzoek hield in dat de functies zo nauwgezet mogelijk zijn beschreven in functieprofielen en dat de functiekenmerken - vanuit de gezichtspunten van de methode CATS® - zijn onderzocht. Nadat accordering door de betrokkenen heeft plaatsgevonden, zijn de functies gegradeerd, dat wil zeggen van een puntenwaarde voorzien.

Vervolgens zijn de niveau-grenzen in punten CATS® uitgedrukt, zijn handzame functiekarakteristieken ontwikkeld vanuit de gezichtspunten van de methode en is de structuur van de functiefamilies nader gedefinieerd.

Uiteindelijk zijn per functiefamilie en per niveau genormeerde teksten opgesteld, die gerelateerd zijn met het uitgebreide studiemateriaal en met de gehanteerde CATS®-methode. Deze genormeerde teksten vormen de grondslag van de niveaubladen voor elke functiefamilie. De functiegroepen (niveaus) zijn op elk niveaublad uitgewerkt met behulp van de niveaukenmerken: complexiteit, zelfstandigheid, afbreukrisico en fysieke aspecten.

1.3. BEGRIPPENKADER

Functiebeschrijving, -analyse, -waardering en -classificatie

Functiebeschrijving (of functieprofiel)
Het op methodische wijze vastleggen van activiteiten, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen elke functie.
Functieanalyse
Het beschrijven van alle zwaartebepalende factoren van een functie, gerangschikt in een samenhangend geheel van gezichtspunten of karakteristieken.
Functiewaardering
Het toekennen van punten aan de onderscheiden gezichtspunten volgens een genormeerd stelsel van waardeschalen en het plaatsen van meerdere functies in een rangorde.
Functie-indeling (of functieclassificatie)
Het in rangorde plaatsen van de functies in klassen/functiegroepen.

Methode van functiewaardering

De methode CATS® is een methodisch instrument voor het bepalen van de wezenlijke kenmerken en de relatieve waarde van functies in punten. De methode is ontwikkeld door en in beheer van De Leeuw Consult BV te Leerdam. De methode is universeel toepasbaar, dat wil zeggen in allerlei typen organisaties en voor lage en hoge functies, van welke aard dan ook. Er is sprake van eenduidige en strakke formulering van de gezichtspunten/karakteristieken. Ook voldoet de methode aan een aantal voorwaarden van psychologische aard: herkenbaar, evenwichtig en redelijk aansluitend op het onderscheid tussen functies. Een functie wordt geanalyseerd op een aantal gezichtspunten, bijvoorbeeld kennis. Vanuit elk gezichtspunt wordt gekeken welke eisen aan de functie worden gesteld. Vervolgens wordt per gezichtspunt een score toegekend, afhankelijk van de gestelde functie-eisen. De optelsom van deze scores geven de totale waardering van de functie in CATS®-punten aan.

Karakteristieken

De karakteristieken zijn logische samenvoegingen van de gezichtspunten van de methode van functiewaardering (CATS®).

Complexiteit is de samenvoeging van twee gezichtspunten:
- **Heterogeniteit:** de aard en indringendheid van de omschakelingen die structureel eigen zijn aan de functie;
- **Kennis:** de voor de functie-uitoefening vereiste kennis van scholing en opleiding.

Zelfstandigheid is de samenvoeging van drie gezichtspunten:
- **Zelfstandigheid:** de vrijheid in handelen, mede bepaald door het niveau van de vereiste probleemoplossing en de vereiste ervaring;
- **Contacten intern:** de aard en de diepgang van de te leggen en te onderhouden contacten binnen de eigen bedrijfsorganisatie;
- **Gezag:** structureel vereist formeel leiding geven, zowel direct als indirect via anderen.

Afbreukrisico is de samenvoeging van drie gezichtspunten:
- **Afbreukrisico:** het risico dat er iets misloopt in de functie-uitoefening en het bedrijf daardoor schade oploopt;
- **Contacten extern:** het risico dat haperingen komen in de te leggen en te onderhouden contacten met relaties van het bedrijf en met andere derden;

- **Speciale eisen:** de in acht te nemen discretie en andere bijzondere voorwaarden.

Fysieke aspecten heeft betrekking op:
- **Bezwaren aan de arbeid verbonden**: omgevingsfactoren, inspanning, persoonlijk risico en extra bewegingsprecisie.

Het indelingsinstrument en de daarbij behorende onderdelen

Van het indelingsinstrument maken deel uit:
- **Functiefamilies,** die zich van elkaar onderscheiden naar aard van de werkzaamheden.
- **Wegwijzer functiefamilies,** die een overzicht bevat van Commerciële, Administratieve, Technische en Sociale functiefamilies.
- **Voorbladen,** die een beknopte omschrijving geven van de aard van de werkzaamheden in de diverse functiefamilies. Verder bevat elk voorblad de doelstelling van de betreffende functiefamilie alsmede een aantal voorbeelden van taken en van in de praktijk voorkomende functies.
- **Referentiefuncties en functiecontexten,** die als voorbeeld kunnen dienen van veel voorkomende functies binnen een functiefamilie, waarin de belangrijkste taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd. In deze referentiefuncties wordt de positie van de functie in de organisatie omschreven, het doel van de functie, de typeringen van de activiteiten en een omschrijving van de karakteristieken. Bij de functiecontexten zijn de toepassingsregels omschreven als de functie in de praktijk lichter, gelijk of zwaarder is dan de omschreven referentiefunctie.
- **Niveaubladen,** die niveaubeschrijvingen bevatten van alle functiegroepen in de familie waarbinnen de functies in de familie voorkomen. Deze niveaubeschrijvingen worden in vier karakteristieken weergegeven. De functiegroepen, genoemd op de niveaubladen, komen overeen met de salarisschalen in de cao.
- **Karakteristieken,** die dienen voor een eenduidige beschrijving van het niveau van de verschillende functiegroepen. Zoals eerder is toegelicht betreft het:
  - **complexiteit**
  - **zelfstandigheid**
  - **afbreukrisico**
  - **fysieke aspecten**
- **Overzicht reikwijdte functiefamilies** (hoofdstuk 3.2), dat in de vorm van een blokkenschema een duidelijk inzicht geeft in de spreiding in functiefamilies en de reikwijdte van de niveaus binnen elke functiefamilie.
- **Index** (hoofdstuk 3.4.), die veel voorkomende functiebenamingen bevat in de branche met verwijzing naar de functiefamilies die het meest aansluit. Deze index is bedoeld om makkelijker de juiste functiefamilie te vinden.

1.4. GEBRUIK VAN HET HANDBOEK FUNCTIE-INDELING

Dit Handboek Functie-indeling is zo ingericht dat de functies in hun bedrijf eenduidig kunnen worden ingedeeld.

Het wordt aanbevolen om hoofdstuk 2: **Handleiding bij het indelen van functies** grondig door te nemen. In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan het belang van juiste informatie over een functie. Het wordt aanbevolen om deze informatie vast te leggen in een **functieprofiel** (zie het model in hoofdstuk 2.5.).

De Werkwijze voor het indelen wordt in hoofdstuk 2.2. besproken. Deze werkwijze is ook weergegeven op de schema's Werkwijze en Spelregels, zie hoofdstuk 2.8. In dat schema staan eveneens de in acht te nemen Spelregels summier weergegeven. Een uitgebreide toelichting op deze spelregels staat in hoofdstuk 2.3. In hoofdstuk 2.4. staat een uitgewerkt voorbeeld van een functiefamilie.

Bij het gebruik van de niveaubladen kunnen er verschillen zijn tussen niveaus die zijn aangegeven in kwantitatieve of kwalitatieve termen. Een aantal van deze termen is gedefinieerd en toegelicht in de Woordenlijst (hoofdstuk 2.6.).

2. HANDLEIDING BIJ HET INDELEN VAN FUNCTIES

2.1. VEREISTE INFORMATIE EN AANDACHTSPUNTEN

Zorg voor een scherp beeld van de functie

- Verzamel voldoende informatie over de functie. Als hulpmiddel hierbij kunt u gebruik maken van het **model** van een **CATS®-functieprofiel** in hoofdstuk 2.5.
- Het is belangrijk om zowel informatie te verzamelen over de betrokken functie als over de aangrenzende functies, waarbij met name gelet moet worden op de onderlinge verdeling van taken en verantwoordelijkheden.

Ga uit van de feitelijke functie-inhoud

- Kijk naar de functie zoals deze feitelijk in de onderneming voorkomt, los van de persoonlijke beoordeling van degene die de functie vervult.
- Ga bij de indeling niet af op de persoonlijke functiebenaming of niveau-aanduiding, maar op de werkelijke inhoud van de functie, de constateerbare werkzaamheden en verantwoordelijkheden.
- Het salarisniveau, de capaciteit of de persoonlijke mogelijkheden van de functie-vervuller(s), of andere soortgelijke aspecten moeten geen rol spelen bij het proces van functie-indeling.

Let op de verschillen tussen de functieniveaus

- Kleine verschillen in de uitgeoefende taken leiden niet automatisch tot een ander functieniveau. De tekst van de karakteristieken van een bepaald niveau is niet een functiebeschrijving in het kort, maar een typerende weergave van de zwaartebepalende factoren. Bij het opstellen van de niveaubladen is uitgegaan van de verschillen die gemeten zijn over het complete samenstel van de niveaukarakteristieken. Een trefzekere indeling is mogelijk door goed te letten op de verschillen met de beide omringende niveaus.

Raadpleeg de woordenlijst

- De tekst van de karakteristieken bevat een aantal termen van kwalitatieve en kwantitatieve aard. Om subjectieve interpretatie te vermijden is het raadzaam in de woordenlijst na te gaan welke term in een concrete situatie van toepassing is.

Ga zorgvuldig te werk

- Stel zowel de functiefamilie als het functieniveau zorgvuldig vast. Het is raadzaam om meerdere niveaubeschrijvingen (en eventueel ook meerdere niveaubladen) door te nemen.

Lees compleet

- Er gelden meerdere criteria binnen een karakteristiek. Neem kennis van al deze criteria om een goede afweging te kunnen maken en de criteria te kunnen vergelijken voor de in te delen functie.

2.2. WERKWIJZE BIJ HET INDELEN VAN EEN FUNCTIE

In alle gevallen is het raadzaam om het volledige Indelingsinstrument te hanteren. Dit voorkomt latere discussies of onenigheid over de procesgang of over de indelingsresultaten.
Het verdient aanbeveling om alle min of meer samenhangende functies in de organisatie in één indelingsproces te behandelen. Ondernemingen met een complexe organisatie of met een aantal specifieke functies kunnen het Handboek Functie-indeling eveneens hanteren.
Bij het indelingsproces kan gebruik worden gemaakt van het hierna volgende **Stappenplan** of van het schema over de werkwijze en de spelregels.(zie hoofdstuk 2.8.).

STAPPENPLAN BIJ HET INDELEN VAN FUNCTIES

Zet bij het indelen de volgende stappen:

STAP 1: Verzamel informatie over de functie.

STAP 2: Stel een functieprofiel op (zie model hoofdstuk 2.5.).

STAP 3: Bepaal de van toepassing zijnde functiefamilie via de Wegwijzer Functiefamilies (blad voorin) of via de Index.

STAP 4: Lees het betreffende voorblad en stel vast of deze functiefamilie inderdaad van toepassing is.

STAP 5: Lees het betreffende niveaublad.

STAP 6: Bepaal het niveau dat het meest overeenkomt met de in te delen functie.

STAP 7: Stel vast dat de niveaukarakteristieken van het naast-lagere niveau inderdaad lager zijn en van het naast-hogere niveau inderdaad hoger.

STAP 8: Neem de indelingsbeslissing.

TOELICHTING BIJ HET LEZEN VAN TWEE OPEENVOLGENDE NIVEAUS

Binnen de meeste functiefamilies en functiegroepen is er overwegend sprake van niet al te grote verschillen tussen twee opeenvolgende niveautyperingen. De aan het Handboek Functie-indeling ten grondslag liggende functiewaarderingsmethode CATS® kent 9 gezichtspunten. Als op die aspecten steeds 1 punt meer in het CATS-systeem wordt gescoord, dan kan dit leiden tot een functiegroep hoger. In werkelijkheid is er natuurlijk niet een dergelijk mathematische verdeling aan de orde: zo kunnen bijvoorbeeld de contactenpatronen, kennisvereisten of het leidinggeven identiek zijn tussen twee opeenvolgende functieniveaus.

Voorbeeld: dit algemene gegeven wordt hier aan de hand van de verschillen tussen de functiegroepen F en G van functiefamilie 15 verder uitgewerkt.

	Functiefamilie 15	**MAGAZIJN / LOGISTIEK**
	Functiegroep F	**Functiegroep G**
Complexiteit	De functie is gericht op de coördinatie van de magazijnwerkzaamheden en de optimalisatie van registratie, uitgifte en inkoop van alle materialen, grondstoffen, onderdelen, toeleveringen e.d. De uiteenlopende werkzaamheden, commerciële elementen en de veelvuldige verstoringen veroorzaken voortdurend omschakelen. Er treedt tijddwang op. Registraties e.d. vereisen accuratesse. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-GL / vmbo-KB, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.	De functie is gericht op coördinatie, organisatie en uitvoering van bedrijfseigen transport, opslag en/of fysieke distributie met leidinggevende en bedrijfseconomische aspecten. Schakelt regelmatig om, wordt vaak onderbroken. Bepaalde aspecten vereisen extra accuratesse. Regelmatig is sprake van tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.
Zelfstandigheid	Is vrij om de werkzaamheden zelf in te delen en te regelen aan de hand van algemeen gestelde prioriteiten en vast voorgeschreven tijdstippen. Werkt volgens vaste procedures (bestellingen e.d.), maar moet regelmatig improviseren en organiseren rond de concrete goederenstroom. Direct toezicht ontbreekt. Mede daardoor kunnen problemen uitstijgen boven het opleidingsniveau en zeer ruime ervaring in het bedrijfseigene vereisen. De regelmatige tot voortdurende contacten met functionarissen van andere technische en niet-technische afdelingen betreffen alle aspecten van de doorstroming. Geeft leiding aan 1-3 medewerkers. Gedeeltelijk (geografisch) verspreid werkend.	Is veelal vrij om eigen tijd in te delen, rond dwingende zaken. Is voor de aanpak gebonden aan richtlijnen en procedures. Kan daarnaast in de praktische uitvoering de eigen benaderingswijze vaststellen. Terugkoppeling naar de chef kan snel plaatsvinden. Er is sprake van indirect toezicht (overleg). De voorkomende problemen vereisen inzicht in de organisatie en enige ervaring. De contacten met diverse afdelingen en medewerkers op alle niveaus zijn gericht op een goede afstemming van werkzaamheden teneinde de logistieke processen vlot en efficiënt te laten verlopen. Geeft leiding aan 3-6 medewerkers. Gedeeltelijk (geografisch) verspreid werkend.
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden verstoren de voortgang in het Magazijn en veroorzaken duidelijke productiestagnatie elders. Er kunnen moeilijkheden ontstaan door fouten in de gegevensverstrekking, waardoor ook de relatie met derden negatief beïnvloed kan worden. De regelmatige contacten met klanten zijn gericht op een goede dienstverlening, die van belang is voor het imago van het bedrijf. Eventueel moet weerstand geboden worden tegen pogingen tot verleiding in verband met inkoop.	Fouten of onachtzaamheden in coördinatie, organisatie, afspraken, planning en calculatie kunnen leiden tot stagnatie in logistieke programma's of processen op de eigen afdeling en eventueel ook daarbuiten, interne en externe irritaties en/of financiële schade. De kans op tijdig ontdekken is redelijk groot en berust op zelfcontrole en alertheid van anderen. De regelmatige contacten met derden zijn gericht op vlotte voortgang van logistieke processen e.d. Enige discretie inzake bedrijfsgegevens is vereist.
Fysieke aspecten	Werkt in diverse ruimtes met wisselende omstandigheden als temperatuur e.d. Er is sprake van regelmatig tillen e.d. Kans op kleine verwondingen.	Grotendeels kantooromstandigheden. Komt incidenteel op logistieke locaties. Veel zitten, soms lopen en staan. Werkt dagelijks enkele uren aan de PC.

Zoals blijkt uit deze voorbeeld functieniveaus F en G van familie 15 leest wordt de algemene stelling bevestigd: ook tussen deze twee opeenvolgende groepen zijn er geen grote verschillen.

De karakteristiek **Complexiteit** is een samenvoeging van de gezichtspunten heterogeniteit en kennis. Voor wat betreft het eerste gezichtspunt is vooral de aard van de heterogeniteit (en ook de accuratesse) de ingang die de grootste verschillen bevat. Bij functiegroep G gaat het niet alleen om coördinatie, maar ook om de organisatie en uitvoering van de werkzaamheden, waarbij leidinggevende en bedrijfseconomische aspecten aan de orde zijn. Functiegroep F is smaller, want daar draait het vooral om coördinatie en het optimaliseren van diverse uitvoeringsaangelegenheden met enkele commerciële aspecten. De overige elementen van heterogeniteit (als omschakelfrequentie en tijdsdruk) verschillen onderling niet zoveel.
Voor wat betreft het tweede gezichtspunt is het verschil in vooropleiding evident (functiegroep F vmbo-GL / vmbo-KB tegen functiegroep G mbo-4 / vwo / havo).

De karakteristiek **Zelfstandigheid** is een samenvoeging van de gezichtspunten zelfstandigheid, contacten intern en gezag (leidinggeven). Het gezichtspunt zelfstandigheid kijkt naar zaken als vrijheid van tijdsindeling, de ruimte om zelf de aanpak en vormgeving van de werkzaamheden te bepalen, het ondervonden toezicht en de problemen die men gebruikmakend van kennis en ervaring dient op te lossen. Op al deze zaken scoort functiegroep G net steeds iets meer dan functieniveau F. Tijdsindeling: functiegroep F is meer gebonden aan door anderen gestelde prioriteiten en vast voorgeschreven tijdstippen, functiegroep G is minder gebonden. Ook de mate van vrijheid in aanpak/vormgeving en de mate van toezicht verschillen. Bij functiegroep F is sprake van vaste procedures (en improviseren) en bij G van richtlijnen en procedures, waarbinnen de eigen benaderingswijze kan worden vastgesteld. Het niveau van de problemen en in het bijzonder de benodigde ervaring lijkt bij F zwaarder dan bij G. Dit wordt mede veroorzaakt door het relatief grote verschil in kennisvereisten tussen beide niveaus.
Het gezichtspunt contacten intern verschilt nauwelijks (bij functiegroep G zijn de aard van de contacten iets breder: …"alle niveaus"...). Het verschil in "span of control" bij het gezichtspunt gezag spreekt voor zich.
Het feit dat aan meer mensen leiding wordt gegeven is een indicatie dat het accent in functiegroep G iets minder op de uitvoering ligt. Het is altijd verstandig om de samenhang met de andere karakteristieken in de gaten te houden.

De karakteristiek **Afbreukrisico** is een samenvoeging van de gezichtspunten afbreukrisico, contacten extern en speciale eisen. De aard en omvang van mogelijke (im)materiële schade is bij functiegroep G iets groter. De verschillen in de contacten extern zijn te verwaarlozen. De verschillen bij het gezichtspunt speciale eisen bij functiegroep F gaan over "morele integriteit" en bij functiegroep G gaat het over "discretie/geheimhouding". Per saldo ontlopen beide groepen elkaar ook niet veel op dit aspect.

De karakteristiek **Fysieke Aspecten** valt samen met het gezichtspunt bezwaren aan de arbeid verbonden. Uit het verschil in teksten komt wederom naar voren dat functiegroep F meer op uitvoering is gericht dan functiegroep G. Omdat er in fysiek opzicht minder gevraagd wordt van functiegroep G vergeleken met functiegroep F, scoort functiegroep G ook minder dan functiegroep F op deze karakteristiek.

In bovenstaande vergelijking blijken de grootste verschillen, ook kijkend naar de onderliggende graderingen uitgedrukt in CATS®-punten, in dit geval vooral in de gezichtspunten heterogeniteit, kennis, zelfstandigheid en de fysieke aspecten tot uitdrukking te komen.

2.3. SPELREGELS BIJ HET INDELEN

Wat het zwaarst is, moet het zwaarst wegen

- Als bij het verifiëren van de niveaukarakteristieken twee van de eerste drie niveaukarakteristieken (Complexiteit, Zelfstandigheid en Afbreukrisico) naar één niveau verwijzen, dan is dat doorslaggevend, ook al neigt de derde van deze drie karakteristieken naar een ander niveau.
- Het belang dat gehecht is aan de fysieke factoren zorgt er in een aantal twijfelsituaties voor dat de vierde niveaukarakteristiek (Fysieke Aspecten) doorslaggevend is.

Hoe de vereiste kennis is verworven, doet nauwelijks ter zake

- Bij de niveaukarakteristiek Complexiteit is het kennisniveau aangegeven dat voor de uitoefening van de functie vereist is. In het algemeen is bij het indelen niet relevant hoe de functievervuller zich de kennis eigen heeft gemaakt en ook niet de feitelijke duur van de kennisverwerving.

Een bevoegdheidsvereiste staat buiten de indeling

- Een wettelijk vereiste bevoegdheid is in feite een selectie-eis die als zodanig niet in een functie- indelingsmethode thuishoort, maar afzonderlijk moet worden toegepast. De eventueel vereiste kennis telt wel mee.

Vervangen van de directe chef heeft veelal geen invloed op de indeling

- Vervangen van de directe chef vormt soms een integraal onderdeel van de functie, maar betreft dan tijdelijk vervangen (enkele uren, dagen, weken) en beperkt vervangen (niet alle bevoegdheden). De invloed op de functie valt in die situaties te verwaarlozen.
- Indien vervanging van de chef meeromvattend is, dient deze op zijn inhoudelijke factoren te worden beoordeeld en zijn consequenties voor de functie-indeling niet uitgesloten.
- Langdurige vervanging vereist een aparte regeling, eventueel buiten de functie-indeling. In feite verricht de vervanger dan gedurende de vervangingstijd een andere functie dan zijn eigen functie.

Bij combinatiefuncties telt het zwaarste bestanddeel

- Bij structurele combinatiefuncties kan de functie elementen bevatten die volgens afzonderlijke niveaubladen worden ingedeeld. In dat geval is de hoogste van die indelingen van kracht, mits dat zwaarste element van de functie - over langere tijd gemiddeld - gedurende 25% of meer van de normale arbeidsduur wordt uitgeoefend.

Aantallen medewerkers zijn indicatief

- De aantallen medewerkers die bij leidinggeven zijn aangegeven zijn indicatief van aard en niet karakteristiek. (Kleine) afwijkingen naar boven of beneden hoeven niet meteen tot een andere groepsindeling te leiden. De rest van de tekst dient grote aandacht te krijgen.

Niet altijd zijn de zwaarste fysieke factoren maatgevend

- Is er in het werk structureel sprake van twee verschillende niveaus in de fysieke aspecten (gelet op onaangenaam, fysiek zwaar, inspannend, risicovol en dergelijke) en zou dit leiden tot een niveauverschil, dan geldt de hoogste van die twee indelingen indien de zwaardere

fysieke factoren gelden gedurende 25% of meer van de normale arbeidsduur. Met name kan dit het geval zijn bij functies ‘binnen’ en ‘buiten’ die voor het overige gelijksoortig zijn (bijvoorbeeld Service Monteurs in een werkplaats, respectievelijk op locatie).

Leentjebuur spelen bij een andere functiefamilie mag, mits…

- In het algemeen dient men voor de niveaubepaling binnen één functiefamilie te blijven. Lukt dit niet en geeft een andere functiefamilie wel uitsluitsel voor de indeling, dan mag deze gehanteerd worden, mits alle niveaukarakteristieken overeenstemmen.

In grensgevallen opnieuw informatie inwinnen

- Als de indeling niet eenduidig kan plaatsvinden, dient eventueel opnieuw informatie over de functie te worden verzameld. In ieder geval moet de relevante functie-inhoud expliciet worden vastgesteld, gericht op de factoren die niveauverschillen vertonen.

2.4. VOORBEELD BEPALING FUNCTIEFAMILIE

Stel dat de functiefamilie moet worden bepaald van een Inbouwspecialist. Het betreft een functie waarbij achteraf in een voertuig accessoires worden ingebouwd. Voor de functie is een vaktechnische opleiding vereist.

Bepaling functiefamilie:
Het blad Wegwijzer functiefamilies geeft een overzicht van alle functiefamilies. Van links naar rechts en van boven naar beneden lezend, kan via de wegwijzers (de grijze blokken) telkens de ingang worden gekozen die van toepassing is.

- Het betreft - van links naar rechts kijkend - de kolom Technisch.
- Direct onder de wegwijzer Technisch kan in dit voorbeeld geen passende functiefamilie worden gevonden.
- Uit de vier eronder liggende wegwijzers kiest men - van links naar rechts lezend - de wegwijzer Werkplaats.
- Het werk betreft geen Leidinggeven.
- Bij de vier eronder liggende wegwijzers treft men de wegwijzer Rijdend Materieel aan.
- Van de daaronder gerangschikte functiefamilies komen er enkele zeker niet in aanmerking; een snelle raadpleging van de voorbladen van de resterende functiefamilies doet vermoeden dat de onderhavige functie thuishoort in functiefamilie 21 Onderhoud / reparatie Personenwagens.
- Na het lezen van het voorblad van deze functiefamilie wordt duidelijk dat deze functiefamilie inderdaad van toepassing is.

2.5. MODEL CATS® FUNCTIEPROFIEL

Opdrachtgever / Bedrijf	Afdeling / Groep	Naam van de functie
Datum:	Status: CONCEPT/DEFINITIEF	Code:

Positie van de functie in de organisatie

- Werkt onder leiding van…
- Geeft leiding aan…

Doel van de functie

- Welke bijdrage wordt verwacht, welk doel wordt gediend.

Typering van de activiteiten

A. Algemeen

- Het werk betreft…
- Ontvangt opdracht…

B. Werkzaamheden

- (Verricht...)
- (Maakt/Stelt op/Beoordeelt/Geeft/Zorgt…)
- (Beoordeelt/Onderzoekt/Controleert…)
- (Registreert/Houdt bij….)

C. Overig

- (Is tevens verantwoordelijk voor/Zorgt ook voor...)
- Is gehouden aan (en/of ziet toe op) de naleving van voorschriften/procedures op het gebied van kwaliteit, Arbo, milieu en veiligheid.

CATS® Functieprofiel
Bovenstaande beschrijving is slechts een typering van de werkzaamheden en niet een uitputtende opsomming. De vervuller van deze functie is dan ook gehouden alle voorkomende en in redelijkheid opgedragen werkzaamheden uit te voeren.

Beschrijving per karakteristiek

Complexiteit
Typeer de breedte en gemêleerdheid (diversiteit, variatie) van het werkterrein. Vermeld de werkaard, de product(ie)-soort(en), de soorten bemoeienis e.d.
Geef een indicatie van de frequentie waarmee zaken zich afwisselen (of verstoord worden).
Vermeld eventueel onvermijdbare bezwarende accuratesse en/of tijdsdruk.
Noteer de voor een goede functie-uitoefening noodzakelijke opleiding(en), van schoolse en/of cursorische aard.

Zelfstandigheid

Typeer de vrijheid in tijdsindeling. Typeer de vrijheid in aanpak en vormgeving; noteer gebondenheid door voorschriften, regels, procedures en dergelijke; vermeld de te maken keuzes, te nemen beslissingen en dergelijke. Typeer de invloed die van het toezicht uitgaat, tracht de relatie weer te geven tussen het probleemniveau, de opleiding en de vereiste ervaring.
Geef aan welke contacten binnen de organisatie noodzakelijk zijn voor het functioneren. Geef een typering van het eventueel opgedragen geven van leiding: aantal, tijdsbeslag, e.d.

Afbreukrisico

Typeer de schade die het gevolg kan zijn van menselijke fouten in de functie (eventueel meerdere soorten), het effect van controle(s), de mogelijkheden voor zelfcontrole etc.
Geef aan welke contacten met derden noodzakelijk zijn voor het functioneren (ook frequentie, te realiseren zaken, te overwinnen weerstand en dergelijke).
Typeer de eventueel opgedragen geheimhouding. Vermeld de eventueel aanwezige kans dat in de functie weerstand moet worden geboden tegen druk van buiten.

Fysieke Aspecten

Noteer (belangrijke) hinderlijke factoren in de werkomgeving. Vermeld lichamelijk zware elementen in het werk. Typeer de kans op gevaar voor lijf en leden.
Omschrijf de eventueel noodzakelijke bewegingsprecisie (vereiste fijne motoriek).

2.6. WOORDENLIJST BIJ DE NIVEAUBEPALING

Ad Complexiteit

– *Omschakelfrequentie*

"matig" of "af en toe"	gemiddeld elk uur van onderwerp veranderen
"regelmatig" of "vrij frequent"	gemiddeld elke 20 tot 40 minuten
"voortdurend" of "hoog" of "frequent"	gemiddeld elke 5 tot 15 minuten

– *Opleiding*

"schoolsoort" + "niveau"	diploma-eisen staan niet vermeld, die zouden slechts dienen als indicatie; niet de vooropleiding als zodanig staat centraal maar de (op welke wijze dan ook verworven) kennis en vaardigheden staan centraal
"bedrijfsopleiding"	een gestructureerde, geprogrammeerde en begeleide opleidingsperiode in de specifieke eigenheden van het bedrijf, processen, procedures, bewerkingen, e.d.
"ervaring"	wordt beschouwd als een aspect dat mede de zelfstandigheid bepaalt (zie aldaar)

Ad Zelfstandigheid

– *Niveau van de problemen*

"normaal"	vereist een denkniveau dat equivalent is aan vmbo
"aanmerkelijk"	vereist een denkniveau dat equivalent is aan een flink mbo- tot hbo-niveau
"moeilijk en vergaand"	vereist een denkniveau dat equivalent is aan ruim hbo- tot semi-academisch niveau

– *"Betekenis van contacten"*

"normaal"	men moet uit kunnen gaan van een ongehaperd lopen van de stroom van goederen of informatie, in tijd, kwaliteit en kwantiteit
"belangrijk"	

	de samenwerking is gericht op het tijdig tot stand brengen van juiste beslissingen van de hoogste leiding met betrekking tot forse delen van de capaciteit
– *Gezag*	
"leidinggeven"	over het vermelde aantal ondergeschikten (direct en indirect via lagere leidinggevenden) wordt functioneel, operationeel en disciplinair gezag uitgeoefend
"functioneel leidinggeven"	bindende aanwijzingen geven over het werk aan niet-hiërarchisch ondergeschikten

Ad Afbreukrisico

– *Kans op tijdig ontdekken en herstellen*	
"groot"	bij toepassing van de normale procedures en uitoefening van de vereiste verantwoordelijkheid wordt de fout vrijwel zeker tijdig (=niet naar buiten het bedrijf tredend) ontdekt
"redelijk tot matig"	bij goede zelfcontrole kan de fout tijdig ontdekt worden, hiertoe zijn de omstandigheden normaal gesproken aanwezig, maar er moet wel extra inspanning voor geleverd worden

Ad Fysieke Aspecten

"normale kantooromstandigheden"	rustig kantoor, samen met enkele collega's, de gebruikelijke kantoorgeluiden
"normaal schoon fabriekswerk"	goed geklimatiseerde omstandigheden, incidenteel onaangename factoren

2.7. OPLEIDING, WETTELIJKE EISEN, NORMALISERING, CERTIFICERING EN ANDERE BIJZONDERE EISEN

2.7.1. VOOROPLEIDING EN AANVULLENDE STUDIE

Het gezichtspunt kennis omschrijft het door studie verkregen kennisniveau dat voor de uitoefening van een functie vereist is. Het betreft dus kennis die via scholen en opleidingsinstituten wordt verworven en niet kennis opgedaan door werk- of levenservaring. In het Handboek Functie-indeling voor het Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf vormt het gezichtspunt kennis samen met het gezichtspunt heterogeniteit de eerste karakteristiek Complexiteit.

In de functiewaarderingsmethode CATS® kent het gezichtspunt kennis twee hoofdingangen en één toeslagmogelijkheid (bijblijven). De eerste hoofdingang omschrijft de **vooropleiding**, die men zich via het reguliere onderwijsaanbod eigen kan maken. De tweede hoofdingang omschrijft de **aanvullende studie**, die nodig is bovenop het kennisniveau van de vooropleiding om een specifieke functie uit te kunnen oefenen. Voor sommige functies geldt ten slotte nog de noodzaak om systematisch kennis bij te houden om de functie blijvend te kunnen vervullen.

Voor het Handboek Functie-indeling is getracht om de kennisvereisten zo goed mogelijk in overeenstemming te brengen met het huidige Nederlandse onderwijssysteem, inclusief de nieuwe kwalificatiestructuur en gangbare terminologie daaromheen. Dit betekent dat allerlei opleidingsvormen die door wet- en regelgeving formeel niet meer bestaan, ook niet meer genoemd worden. Bovendien is ervoor gekozen om alle kennisaanduidingen in het Handboek algemeen te houden om een snelle veroudering van dit instrument tegen te gaan. Immers, de veranderingen in de wereld van het onderwijs en het concrete aanbod aan trainingen en cursussen lijken elkaar steeds sneller op te volgen.

Door deze keuze ten gunste van de actualiteit en de langere houdbaarheid van het indelingsinstrument kan de herkenbaarheid voor menig gebruiker wellicht iets zijn afgenomen. Daarom is op de zogenoemde voorbladen ook steeds een verwijzing opgenomen naar de site van minstens één van de kenniscentra die samenwerken in SBB. Een bezoek aan de op de voorbladen genoemde sites, aan www.s-bb.nl en de site van het Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen zal herkenbare en actuele informatie opleveren.

Onderstaand zijn twee schema's en enkele toelichtingen opgenomen die kunnen helpen om de beschrijving van de kennisniveaus op de niveaubladen beter te kunnen duiden. Eerst worden de voornaamste vooropleidingen genoemd en vervolgens de benodigde aanvullende studie. Het bepalen van de noodzakelijk geachte vooropleiding is fundamenteler dan het bepalen van de aanvullende studie. De vooropleiding biedt een indicatie voor het benodigde werk- en denkniveau; de aanvullende studie geeft vervolgens aan welke kennis nodig is om de specifieke functie te vervullen.

Vooropleiding		
Uiteraard geldt dat men de wetgeving dient te volgen: d.w.z. vervullen leerplicht en zoveel mogelijk verkrijgen van een startkwalificatie voor de arbeidsmarkt		
Basisonderwijs (BO)		
Iets meer dan alleen BO Basisonderwijs en enkele jaren Voortgezet Onderwijs zonder diploma		
vmbo-BG *Basisberoepsgerichte Leerweg*		
vmbo-KB *Kaderberoepsgerichte Leerweg* vmbo-GL *Gemengde Leerweg*		mbo-1 niveau
vmbo-TL *Theoretische Leerweg*		mbo-2 niveau
havo		mbo-3 niveau
havo met pakketeisen	vwo	mbo-4 niveau
vwo met pakketeisen	AD *Associate Degree AD*	mbo-5 niveau
hbo (deelcertificaten)		
hbo met diploma	WO (bachelor)	
Post-hbo (aantal jaren)	WO (master)	
Zwaarder komt niet voor in dit Handboek Functie-indeling		

AANVULLENDE STUDIE **SBU**	**MAANDEN**	**JAREN**
40	**3**	
80	**6**	0,50
120	**9**	
160	**12**	1
200	**15**	
240	**18**	1,5
280	**21**	
320	**24**	2
400	**30**	
480	**36**	3
560	**42**	
640	**48**	4
720	**54**	
800	**60**	5
880	**66**	
960	**72**	6

De tweede ingang van dit gezichtspunt kennis heeft onder de verzamelnaam “aanvullende studie” betrekking op onder meer trainingen, cursussen, bijscholing en overige studie-

inspanningen die noodzakelijk zijn om de functie goed uit te kunnen oefenen. Een maatstaf voor die inspanning wordt in enkele tijdseenheden weergegeven.

Het aantal SBU's (studiebelastingsuren) is altijd een veelvoud van 40 uur.
Eén studiebelastingsuur bestaat uit 60 minuten en omvat alles wat nodig is om zich de specifieke kennis eigen te maken, zodat opgeteld kunnen worden: de contacturen, maken van huiswerk, uitvoeren van praktische opdrachten, lezen van literatuur, deelname aan excursies en dergelijke (dus eigenlijk alles minus het reizen).
De beide ingangen van dit gezichtspunt vertonen ook een bepaalde samenhang. In de praktijk komt het regelmatig voor dat een functie zodanig is ingericht qua taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, dat een werving op twee verschillende vooropleidingsniveaus goed voorstelbaar en verdedigbaar is.
Voorbeeld: stel dat men -gegeven het takenpakket- kan kiezen tussen (een persoon met) een vooropleiding op mbo- of op hbo-niveau, dan zal in het eerste geval de "aanvullende studie" hoger liggen dan in het tweede geval. Iemand met een hbo werk- en denkniveau mag worden geacht zich de aanvullende studie sneller eigen te maken.

NB Of de persoon van wie de functie is ingedeeld zelf al dan niet beschikt over de kennisvereisten van het desbetreffende niveau doet hier niet ter zake. In dit Handboek Functie-indeling worden zo goed mogelijk de kennisvereisten omschreven die bij een bepaald niveau van een functie(soort) horen en van belang zijn voor de functie-indeling. Vaststellen of concrete personen voldoende gekwalificeerd zijn of overgekwalificeerd zijn om een functie uit te oefenen, is van een geheel andere orde namelijk een aspect van beoordeling en functietoewijzing.

2.7.2. WETTELIJKE EISEN, NORMALISERING, CERTIFICERING EN ANDERE BIJZONDERE EISEN

Voor een aantal sectoren gelden extern bepaalde eisen — regels of afspraken die van invloed kunnen zijn op de zwaarte van functies — die tot uiting komen in de verschillende karakteristieken van de indelingsmethode van dit Handboek Functie-indeling.
Het betreft een reeks van wettelijke eisen, normaliseringsafspraken, erkenningsregelingen, bevoegdheidsafspraken, certificeringseisen en andere gevolgen van convenanten tussen overheid en bedrijfsleven.
Voor de noodzakelijke juiste beeldvorming van concrete functies, kan het van belang zijn kennis te nemen van de belangrijkste gegevens op dit gebied.
Let wel: de regelingen op zich geven geen uitsluitsel over de functie-indeling.
De consequenties van de regelingen zijn bij de opzet van het Handboek Functie-indeling verwerkt in het eigenlijke indelingsinstrument: de niveaubladen.

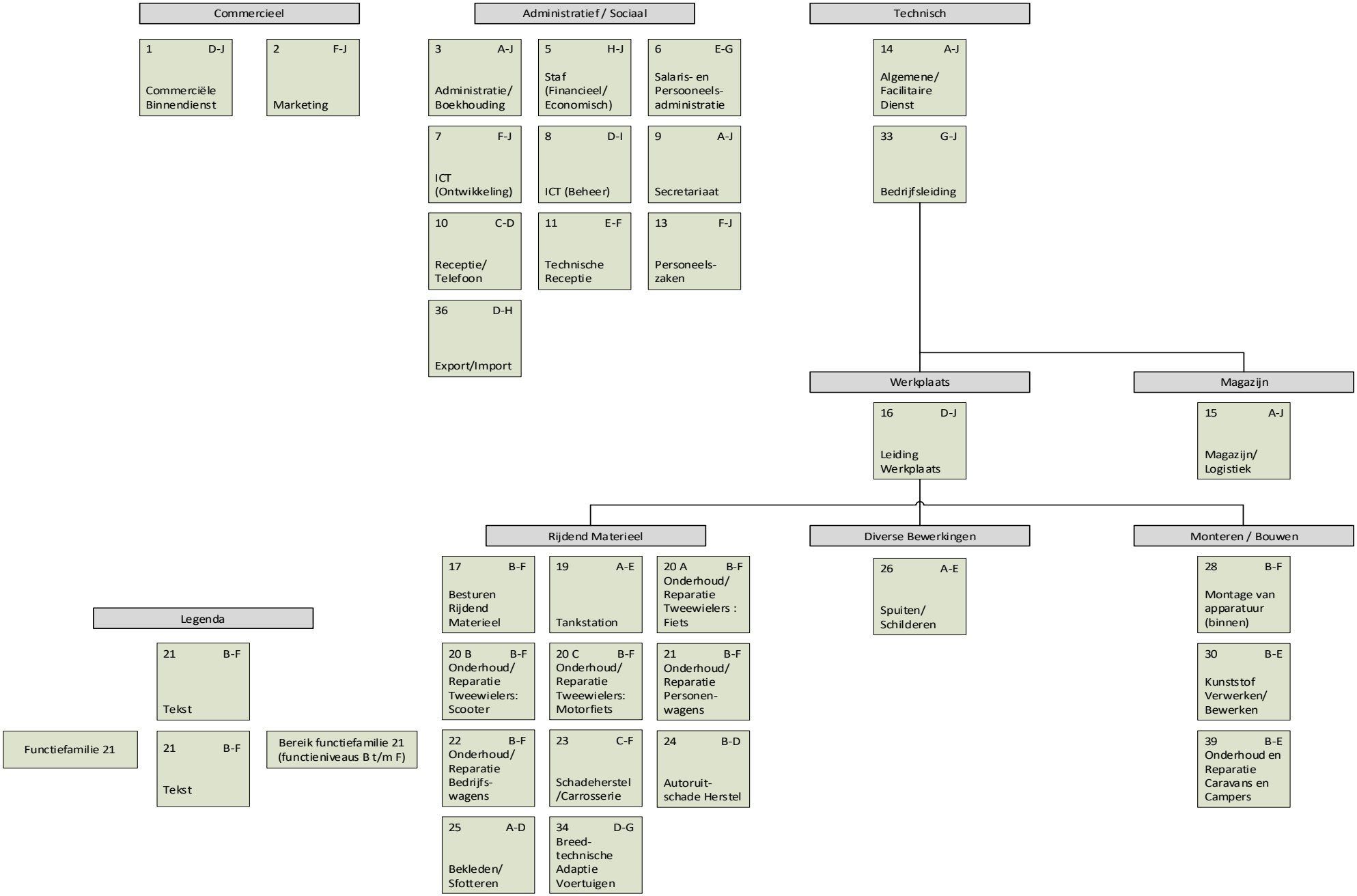
2.8. SCHEMA WERKWIJZE EN SPELREGELS BIJ HET INDELEN

SCHEMA WERKWIJZE		SCHEMA SPELREGELS
VERZAMEL ZO COMPLEET MOGELIJKE FUNCTIE-INFORMATIE OVER DE IN TE DELEN FUNCTIE	- Zorg voor een scherp beeld van de functie. - Som de belangrijkste werkzaamheden op - Ga uit van de feitelijke situatie.	WAT HET ZWAARST IS, MOET HET ZWAARST WEGEN: 2 VAN DE EERSTE 3 EN/OF FYSIEKE ASPECTEN ZIJN DOORSLAGGEVEND.
TYPEER ENKELE BELANGRIJKE ASPECTEN VAN DE FUNCTIE	- Typeer een aantal belangrijke gegevens zoals: • Toezicht • Vereiste contacten • opleidingsniveau	HOE DE VEREISTE KENNIS VERWORVEN IS, DOET NAUWELIJKS TER ZAKE.
BEPAAL DE FUNCTIEFAMILIE VIA HET STRUCTUUROVERZICHT OF EVENTUEEL VIA DE INDEX EN LEES HET VOORBLAD	- Raadpleeg "Wegwijzer Functiefamilies" voorin dit handboek. - Raadpleeg eventueel de Index (voor veel voorkomende functiebenamingen) - lees het voorblad en stel de juiste functiefamilie vast	EEN BEVOEGDHEIDSVEREISTE STAAT BUITEN DE INDELING VERVANGEN VAN DE EIGEN CHEF HEEFT VEELAL GEEN INVLOED OP DE INDELING
LEES HET NIVEAUBLAD ZORGVULDIG, PER KARAKTERISTIEK EN PER NIVEAU	- Lees eerst het complete niveaublad. - Tracht een aantal functiegroepen, die per se niet van toepassing zijn, te elimineren	BIJ MENGFUNCTIES TELT HET ZWAARSTE BESTANDDEEL MITS ≥ 25% VAN DE ARBEIDSTIJD
BEPAAL VOOR ELKE NIVEAU-KARAKTERISTIEK HET NIVEAU DAT VAN TOEPASSING IS	- Bepaal het niveau dat het meest van toepassing is	AANTALLEN MEDEWERKERS BIJ LEIDINGGEVEN ZIJN INDICATIEF, NIET KARAKTERISTIEK.
STEL HET OVERALL-NIVEAU VAN DE FUNCTIE VAST	- HANTEER DE SPELREGELS ▶	NIET ALTIJD ZIJN DE ZWAARSTE FYSIEKE FACTOREN MAATGEVEND, MAAR PAS BIJ ≥ 25% VAN DE ARBEIDSTIJD
VERIFIEER NOGMAALS HET VASTGESTELDE NIVEAU (=FUNCTIEGROEP)	- Raadpleeg nog eenmaal de teksten van de niveau-karakteristieken van de direct hogere en lagere niveaus.	LEENTJEBUUR SPELEN BIJ EEN ANDERE FAMILIE MAG, MITS ALLE KARAKTERISTIEKEN DAN OVEREENKOMEN
NEEM DE INDELINGSBESLISSING EN DEEL DEZE MEE	- Leg ook de overwegingen vast en voeg deze toe aan de opgesomde werkzaamheden en de genoteerde typeringen.	IN GRENSGEVALLEN, OF BIJ TWIJFEL OPNIEUW INFORMATIE VERZAMELEN GERICHT OP DE NIVEAUVERSCHILLEN

3. INDELINGSINSTRUMENT

3.1. WEGWIJZER FUNCTIEFAMILIES

WEGWIJZER FUNCTIEFAMILIES



3.2. OVERZICHT REIKWIJDTE FUNCTIEFAMILIES

	Functiefamilie	Functiegroep									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Commerciële Binnendienst										
2	Marketing										
3	Administratie/Boekhouding										
5	Staf (Financieel / Economisch)										
6	Salaris- en Personeelsadministratie										
7	ICT (Ontwikkeling)										
8	ICT (Beheer)										
9	Secretariaat										
10	Receptie / Telefoon										
11	Technische Receptie										
12	Kwaliteitsbeheer Productie										
13	Personeelszaken										
14	Algemene / Facilitaire Dienst										
15	Magazijn / Logistiek										
16	Leiding Werkplaats										
17	Besturen Rijdend Materieel										
19	Tankstation										
20	Onderhoud / Reparatie Tweewielers										
21	Onderhoud / Reparatie Personenwagens										
22	Onderhoud / Reparatie Bedrijfswagens										
23	Schadeherstel Carrosserie										
24	Autoruitschade Herstel										
25	Bekleden / Stofferen										
26	Spuiten / Schilderen										
28	Montage van Apparatuur (binnen)										
30	Kunststof Verwerken / Bewerken										
33	Bedrijfsleiding										
34	Breed-technische Adaptatie Voertuigen										
36	Export/Import										
39	Onderhoud/Reparatie Caravans en Campers										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J

3.3. VOOR- EN NIVEAUBLADEN PER FUNCTIEFAMILIE

Functiefamilie 1. Commerciële Binnendienst

Bereik functiegroepen: D t/m J

Omschrijving:
Het betreft functies gericht op het ondersteunen, uitvoeren of aansturen van commerciële bedrijfsactiviteiten. De functies kennen administratieve, commerciële, technische, beheersmatige en analytische aspecten, waarbij meerdere zaken tegelijkertijd aandacht behoeven. Vanuit de functie fungeert men veelal als vraagbaak voor klanten en collega's. De uitvoering van de functies vindt plaats binnen de bedrijfsvestiging.

Doel:
Het (laten) uitvoeren van commerciële activiteiten teneinde organisatie doelstellingen met betrekking tot omzet, marge, service en resultaat te realiseren.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Plegen van telefonische acquisitie.
- Opstellen en beheren van koop-, lease- of servicecontracten.
- Verzenden van mailings, prijslijsten.
- Doorvoeren van mutaties in prijslijsten.
- Registreren en verwerken van orders.
- Registreren en afhandelen van klachten.
- Aanmaken van nieuwe relaties in de database.
- Verzamelen gegevens over producten, markten en/of (mogelijke) klanten.
- Opbouwen en onderhouden van relaties.
- Inkopen van grondstoffen, materialen, goederen en/of diensten.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Accountmanager
- Contract Beheerder
- Medewerker Verkoopbinnendienst
- Sales Coördinator
- Inkoper

Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Contactcenter Medewerker
- Commercieel Medewerker Binnendienst

Zie hieronder de referentiefuncties en functiecontexten:

1.1	Medewerker Verkoop Binnendienst	E
1.2	Technisch Medewerker Verkoop Binnendienst	H

.

Functiefamilie 1		Naam van de referentiefunctie
Commerciële Binnendienst	E	**1.1 Medewerker Verkoop Binnendienst**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de afdelingsmanager.

Doel van de functie

Uitvoeren van taken van de verkoop binnendienst gericht op het bijdragen in het realiseren van de verkoopdoelstellingen.

Typering van de activiteiten

A. <u>(Telefonisch) informatie en advies geven</u>

1. Beantwoordt via verschillende kanalen binnenkomende (klant)vragen, fungeert als aanspreekpunt van klanten en relaties.
2. Geeft telefonisch advies aan (potentiële) klanten op basis van binnenkomende gesprekken met betrekking tot product- en dienstverlening, service en (klant)mogelijkheden.
3. Vertaalt de klantwens naar verkoopmogelijkheden van de organisatie.
4. Plant afspraken met de klant op basis van de klantbehoefte en stemt dit af met de afdeling Verkoop.
5. Geeft uitvoering aan binnenkomende klachten, neemt de klacht in behandeling en zorgt er voor dat de klacht wordt opgevolgd, informeert de klant over het vervolgproces.

B. <u>Uitvoeren van de offerte en orderproces</u>

1. Stelt (eenvoudige) offertes op aan de hand van de klantvraag, het aanbod en de tarieven.
2. Verstuurt de offerte naar de klant, onderhoudt het contact met de klant en zorgt voor de opvolging.
3. Stelt op basis van de goedgekeurde offerte de orderbevestiging op en zorgt voor de interne afstemming met betrekking tot uitvoering van de order.
4. Verstuurt de orderbevestiging aan de klant en informeert hem over de levering/afhandeling.
5. Voert alle (klant)gegevens in het klantsysteem/CRM-systeem en houdt de database actueel.
6. Voert zo nodig bestellingen uit of geeft deze intern door zodat de bestelling uitgevoerd kan worden.

C. <u>Uitvoeren van verkoop ondersteunende activiteiten</u>

1. Verricht (na)bel acties op basis van promoties en campagnes.
2. Verricht ondersteunende standaard marketing- en verkoopondersteunende acties.
3. Zorgt voor de documentatie en vastlegging van promotie- en verkoopacties.
4. Biedt operationele ondersteuning in het verkoopproces, assisteert de Verkoop (Buitendienst).
5. Geeft uitvoering aan gestandaardiseerd klanttevredenheidsonderzoek.

.

Complexiteit

De functie is gericht op het uitvoeren van ondersteunende verkoop binnendienst werkzaamheden. De Medewerker Verkoop Binnendienst geeft uitvoering aan het informeren van klanten, de afhandeling van offertes en orders en standaard ondersteunende marketing- en verkoopactiviteiten. Het realiseren van klanttevredenheid is een belangrijk aspect in de functie. De Medewerker Verkoop Binnendienst schakelt regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het opstellen van offertes, het bevestigen van orders en actueel houden van het CRM-systeem vereist. Werkt soms onder enige tijddwang in verband met aanlevermomenten en het realiseren van gemaakte (klant)afspraken.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1,5 jaar.

Zelfstandigheid

De tijdsindeling is afhankelijk van binnenkomende (klant)vragen en zich operationeel aandienende zaken; deelt daarbinnen de eigen tijd in. De aanpak is vastgelegd in interne procedures, normen en werkwijzen. Geeft zelf vorm aan de wijze waarop klanten worden bejegend. Voor het oplossen van voorkomende problemen is enige werkervaring vereist. Kan in iedere voorkomende situatie indien nodig de leidinggevende raadplegen. Het toezicht is indirect en op basis van overleg. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van de eigen werkzaamheden.
Heeft contact met de leidinggevende, collega's en andere afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang in het kader van de operationele (verkoop)procesgang.

Afbreukrisico

Heeft contact met (potentiële) klanten. Deze externe contacten zijn van belang voor het realiseren van de verkoop en het afhandelen van klantafspraken. Bij de afwikkeling van klachten kan enige uitdrukkingsvaardigheid vereist zijn.
Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde offertes en orders, verlies aan effectiviteit en efficiëntie, ontevreden klanten, omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot als gevolg van zelfcontrole en controle van de leidinggevende.
Discretie is vereist ten aanzien van tarieven en vertrouwelijke gegevens.

Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden en maakt veel gebruik van computer en telefoon.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 1.1 Medewerker Verkoop Binnendienst

De Medewerker Verkoop Binnendienst komt voor in regiokantoren en/of vestigingen. De Medewerker Verkoop Binnendienst beantwoordt vragen van klanten en relaties, vertaalt klantvragen naar verkoopmogelijkheden, stelt standaard offertes op, ziet toe op goedkeuring en opvolging en werkt gegevens bij in de systemen. Verricht diverse ondersteunende activiteiten in de verkoop binnendienst. Alternatieve functienamen kunnen Medewerker Sales of Verkoopadviseur Binnendienst zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. De lichtere variant is van toepassing als deze voornamelijk gericht is op administratieve en ondersteunende aspecten van het verkoopproces in de binnendienst, ook als de functionaris zelf weinig of geen contacten heeft met klanten.	D
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	E
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. De zwaardere variant is van toepassing als de taken zich hoofdzakelijk richten op de commerciële aspecten van het verkoopproces in de binnendienst en in een duidelijke minderheid op de administratieve aspecten. Er is regelmatig rechtstreeks contact met klanten in een normale verkoopadviesdialoog.	F

.

Functiefamilie 1		Naam van de referentiefunctie
Verkoop Binnendienst	H	**1.2 Technisch Medewerker Verkoop Binnendienst**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de afdelingsmanager, de Directeur of de Bedrijfsleider. Geeft eventueel leiding aan enkele (circa 2) assistenten.

Doel van de functie

Fungeren als technisch aanspreekpunt voor de interne organisatie, voor klanten en leveranciers gericht op service, ondersteuning en relatiebeheer. Uitvoeren van taken van de verkoop binnendienst gericht op het bijdragen in het realiseren van de verkoopdoelstellingen.

Typering van de activiteiten

A. <u>Technisch advies geven</u>

6. Fungeert als technisch aanspreekpunt voor de interne organisatie, voor klanten en voor leveranciers.
7. Vertaalt de technische vraagstelling van de klant naar een passend aanbod van product, dienst en service ten behoeve van de klant.
8. Ondersteunt collega's bij technische vragen of (complexe) problemen.
9. Ondersteunt de verkoop buitendienst, bereidt de afspraken van de verkoop buitendienst voor met betrekking tot technische aspecten.
10. Initieert nieuwe ideeën en denkt mee met verkoopmogelijkheden, geeft hierover intern (technisch) advies.

B. <u>Klantvragen beantwoorden</u>

1. Beantwoordt een breed scala aan binnenkomende (klant)vragen, fungeert als aanspreekpunt van klanten en relaties.
2. Geeft telefonisch advies aan (potentiële) klanten op basis van binnenkomende gesprekken met betrekking tot product- en dienstverlening, service en (klant)mogelijkheden.
3. Vertaalt de klantwens naar verkoopmogelijkheden van de organisatie.
4. Plant afspraken met de klant op basis van de klantbehoefte en stemt dit af met de afdeling Verkoop.
5. Verwerkt binnenkomende klachten, neemt de klacht in behandeling en zorgt ervoor dat de klacht wordt opgevolgd, informeert de klant over het vervolgproces.

C. <u>Uitvoeren van de offerte en orderproces</u>

7. Stelt offertes op basis van de klantvraag, het aanbod en de tarieven.
8. Verstuurt de offerte naar de klant, onderhoudt het contact met de klant en zorgt voor de opvolging.
9. Stelt op basis van de goedgekeurde offerte de orderbevestiging op en zorgt voor de interne afstemming met betrekking tot uitvoering van de order.
10. Verstuurt de orderbevestiging aan de klant en stelt de klant op de hoogte van de levering/afhandeling.

.

11. Voert alle (klant)gegevens in het klantsysteem/CRM-systeem in en houdt de database actueel.
12. Voert zo nodig bestellingen uit of geeft deze intern door zodat de bestelling uitgevoerd kan worden.

D. <u>Uitvoeren van verkoop ondersteunende activiteiten</u>

6. Verricht (na)bel acties op basis van promoties en campagnes
7. Ondersteunt bij de uitvoering van marketing- en verkoopondersteunende acties.
8. Zorgt voor de documentatie en vastlegging van promotie- en verkoopacties.
9. Onderzoekt de klanttevredenheid.
10. Zorgt voor het onderhouden en actueel houden van het CRM-systeem.
11. Stelt (eenvoudige) verkooprapportages en -overzichten op.

E. <u>Functioneel leidinggeven</u>

1. Begeleidt collega's en denkt mee met probleemstelling en oplossing.

.

Complexiteit

De functie is gericht op het uitvoeren van verkoop binnendienst werkzaamheden en op het bieden van technische advisering aan de interne organisatie, klanten en leveranciers. De Technisch Medewerker Verkoop Binnendienst geeft uitvoering aan informatieverschaffing, technisch advies, verkoopondersteuning, de afhandeling van offertes en orders en ondersteunende marketing- en verkoopactiviteiten. Het realiseren van klanttevredenheid is een belangrijk aspect in de functie. De Technisch Medewerker Verkoopbinnendienst schakelt zeer regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het geven van technisch advies, het opstellen van offertes, het bevestigen van orders en actueel houden van het CRM-systeem vereist. Werkt regelmatig onder tijddwang in verband met advisering (intern en extern), aanlevermomenten en het realiseren van gemaakte (klant)afspraken.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar.

Zelfstandigheid

Deelt zelf de tijd in hierbij rekening houdend met prioriteiten en dringende zaken. Heeft voor de aanpak en de vormgeving een zekere mate van vrijheid, houdt rekening met interne procedures. Voor het oplossen van voorkomende problemen is ruime werkervaring vereist. Kan in geval van een zeer complexe situatie de leidinggevende raadplegen. Het toezicht is indirect, niet intensief en geschiedt in de vorm van overleg. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van de eigen werkzaamheden en ten aanzien van die van een of meer toegevoegde assistenten.
Heeft contact met de leidinggevende, collega's en andere afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang in het kader van technische advisering en de operationele (verkoop)procesgang.
Coördineert en controleert eventueel het werk van een of enkele assistent(en).

Afbreukrisico

Heeft contact met (potentiële) klanten en met leveranciers. Deze externe contacten zijn van belang voor het uitwisselen van technische informatie, het realiseren van de verkoop en het afhandelen van klantafspraken en het in stand houden van de relatie. Bij de externe contacten is luisterend vermogen, mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid vereist.
Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde technische adviezen, verkeerde offertes en orders, verlies aan effectiviteit en efficiëntie, ontevreden klanten, financiële schade, omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot als gevolg van zelfcontrole en controle van de leidinggevende.
Discretie is vereist ten aanzien van tarieven en vertrouwelijke gegevens.

Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden en maakt veel gebruik van computer en telefoon.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 1.2 Technisch Medewerker Verkoop Binnendienst

De Technisch Medewerker Verkoop Binnendienst komt voor in regiokantoren en/of vestigingen. De Technisch Medewerker Verkoop Binnendienst beantwoordt technisch inhoudelijke vragen van medewerkers, klanten en relaties, vertaalt klantvragen naar passende producten en oplossingen bij (complexe) problemen. Stelt op basis van klantvraag, inschatting van uren en materialen offertes op, ziet toe op goedkeuring en opvolging en werkt gegevens bij in de systemen. Ondersteunt collega's in de binnendienstverkoop en in de buitendienstverkoop met technische expertise en adviezen. Geeft functioneel leiding. Een alternatieve functienaam kan Technische Sales Specialist zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. De lichtere variant is van toepassing als de mate van complexiteit van technische vragen gering is, ten opzichte van de meer standaard technische vragen. De lichtere variant is ook van toepassing als de externe contacten hoofdzakelijk normale transacties omvatten.	G
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	H
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. De zwaardere variant is van toepassing als de taken zich sterk richten op technisch complexe vragen, waar een maatwerkoplossing voor moet worden geboden. Deze resulteren dikwijls in transacties met klanten die inhoudelijk de standaardoffertes overstijgen. Hierbij is brede en diepgaande technische kennis en inzicht van groot belang.	I

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 1		BETREFT: COMMERCIËLE BINNENDIENST		
Functiegroepen	**Functiegroep D**	**Functiegroep E**	**Functiegroep F**	**Functiegroep G**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op administratieve en andere ondersteuning van de commerciële afdeling en omvat registreren, intern en extern informeren, administratief afhandelen e.d. Omgaan met prijzen e.d. vereist accuratesse. Tijddwang treedt op bij spoedbestellingen e.d. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op het bijhouden van beheersystemen ten behoeve van de commerciële aangelegenheden en omvat talrijke deelaspecten. Moet de aandacht verdelen over diverse onderwerpen. Hoge accuratesse vereist bij invoeren en controleren van gegevens en/of bestanden. Er kan soms sprake zijn van extra tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1½ jaar.	De functie is gericht op taken met betrekking tot commerciële aangelegenheden en betreft onderwerpen van verschillende aard (assistentie Inkoper / Verkoper, bewaking procedures / bestellingen / orderverwerking / retourafhandeling / administratieve bewaking). Schakelt regelmatig om. Vaak is sprake van tijdsdruk. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1½ jaar.	De functie is gericht op commerciële taken en verantwoordelijkheden in combinatie met technische onderwerpen en administratieve taken en betreft een aantal aandachtsvelden. Heeft soms meerdere zaken tegelijkertijd onderhanden en schakelt zeer regelmatig om. Er is regelmatig sprake van tijdsdruk. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.
Zelfstandigheid	Is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan gestelde prioriteiten. Houdt zich aan de geldende administratieve procedures, modellen en overige voorschriften. Bepaalt de concrete handelwijze zelf. Moet snel kunnen handelen hetgeen inzicht in de materie vereist. Werkt onder regelmatig toezicht. De frequente contacten binnen de afdeling en met diverse andere afdelingen zijn gericht op het vlot doorstromen van concrete gegevens.	Is voor het indelen van de tijd gebonden aan zich aandienende zaken. Stelt in overleg prioriteiten. Houdt zich aan gegeven richtlijnen en procedures. Neemt een aantal praktische beslissingen op basis van afweging. Kan bij problemen terugvallen op de leidinggevende, die ook indirect toezicht uitoefent. De contacten met diverse afdelingen zijn gericht op optimale doorstroming van gegevens en beheer van bestanden.	Is vrij om de eigen tijd in te delen en prioriteiten te stellen binnen richtlijnen en markante gegevenheden. Ontvangt voor de aanpak en vormgeving instructies op essentiële punten. Eigen initiatief is nodig bij de contactafhandeling. De probleemoplossing vereist inzicht in bedrijfsprocessen en enige ervaring. De veelvuldige contacten binnen en buiten de afdeling zijn gericht op een vlotte doorgang en afhandeling van bestellingen / orders.	Is vrij om de eigen tijd in te delen en prioriteiten te stellen, ook in de zich opdringende zaken. Heeft voor de aanpak en vormgeving een zekere mate van vrijheid, ook op essentiële punten in verband met de (noodzakelijke) beperktheid van instructies, bijvoorbeeld voor contactafhandeling. De probleemoplossing vereist inzicht, onder meer in bedrijfsprocessen, op basis van ervaring (ca. 2 jaar) verkregen. De veelvuldige contacten met andere afdelingen (ook van andere aard) zijn gericht op een vlotte doorgang en afhandeling van bestellingen / orders. Eventueel is sprake van een assistent(e).
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden leiden tot verkeerde bestellingen, extra kosten, te late levering, stagnaties e.d. De kans op tijdig ontdekken en herstellen is vrij groot en berust voornamelijk op zelfcontrole. De regelmatige contacten met leveranciers zijn gericht op de afwikkeling van (bestel) procedures, reclameren e.d.	Fouten of onachtzaamheden kunnen leiden tot (soms hoge) kosten (retouren, financiële nazorg, productiestilstand e.d.). De kans op tijdig ontdekken en herstellen is redelijk tot groot en berust voornamelijk op zelfcontrole. De contacten met klanten en leveranciers zijn gericht op een juiste en snelle afwikkeling en op de financiële nazorg. Geheimhouding van bedrijfsgegevens en prijzen.	Fouten of onachtzaamheden leiden tot stagnatie / productieverlies / tijdverlies in andere afdelingen. Ook de goede naam ondervindt schade. De kans op tijdig ontdekken is redelijk tot groot en berust op zelfcontrole en soms ook op terugkoppeling van anderen. De regelmatige contacten met klanten / leveranciers betreffen veelal normale situaties in de relatie en zijn gericht op een snelle afhandeling of probleemoplossing.	Fouten of onachtzaamheden kunnen betrekking hebben op belangrijke zaken en/of meeromvattende transacties. Omzetverlies en schade aan de goede naam kunnen het gevolg zijn. De kans op tijdig ontdekken en herstellen is vrij groot. De regelmatige contacten met klanten / leveranciers betreffen veelal normale situaties in de relatie. Verstoringen van deze relatie zijn niet toegestaan.

			Geheimhouding van bedrijfsgegevens en prijzen.	Geheimhouding van bedrijfsgegevens en prijzen.
Fysieke Aspecten	Werkt onder kantooromstandigheden. Werkt eventueel langdurig aan een beeldscherm.	Werkt onder kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.	Werkt onder kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.	Werkt onder kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 1		BETREFT: COMMERCIËLE BINNENDIENST	
Functiegroepen	**Functiegroep H**	**Functiegroep I**	**Functiegroep J**
Karakteristieken			
Complexiteit	De functie is gericht op commerciële taken en verantwoordelijkheden in combinatie met technische onderwerpen en administratieve taken en betreft een aantal aandachtsvelden. Heeft soms meerdere zaken tegelijkertijd onderhanden en schakelt voortdurend om. Er is regelmatig sprake van tijdsdruk. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar.	De functie is gericht op commerciële beheersverantwoordelijkheden, een brede technische gerichtheid, in combinatie met administratieve beheerstaken. Het betreft een groot aantal aandachtsvelden. Heeft dikwijls meerdere zaken tegelijkertijd onderhanden. Schakelt regelmatig tot voortdurend om. Er is geregeld sprake van tijdsdruk. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan AD / hbo (deelcertificaten), aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.	De functie is gericht op commerciële beheersverantwoordelijkheden in combinatie met administratieve beheerstaken. Het betreft een groot aantal aandachtsvelden, waaronder ook een aantal technische. Heeft bijna steeds meerdere zaken tegelijkertijd onderhanden. Schakelt regelmatig tot voortdurend om. Er is geregeld sprake van tijdsdruk. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan hbo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.
Zelfstandigheid	Is vrij om de eigen tijd in te delen en prioriteiten te stellen ook in de zich opdringende zaken. Heeft voor de aanpak en vormgeving een zekere mate van vrijheid, ook op essentiële punten in verband met de beperktheid van instructies, bijvoorbeeld voor contactafhandeling en relatiebeheer. De probleemoplossing vereist ook inzicht, onder meer in bedrijfsprocessen, op basis van ruime ervaring (3-5 jaar) verkregen. De veelvuldige contacten met andere afdelingen (voornamelijk van andere functiesoort) zijn gericht op zaken die meer betreffen dan de normale afwikkeling van zaken. Coördineert en controleert eventueel het werk van één of meer assistent(en).	Is vrij om de eigen tijd in te delen en prioriteiten te stellen, ook in de zich opdringende zaken. Heeft voor de aanpak en vormgeving een vrij grote mate van vrijheid, ook op essentiële punten in verband met de beperktheid van instructies met name voor contactafhandeling en relatiebeheer. Het betreft daarbij zaken die duidelijk uitstijgen boven normale afwikkeling. De probleemoplossing vereist onder meer ook inzicht in de bedrijfsprocessen, op basis van ruime ervaring (3-5 jaar) verkregen. De veelvuldige contacten met andere afdelingen (voornamelijk van andere functiesoort) zijn gericht op zaken die meer betreffen dan de normale afwikkeling van zaken. Coördineert en controleert eventueel het werk van één of meer assistent(en).	Is vrij om de eigen tijd in te delen. Voor de inhoudelijke werkwijze gelden slechts globale instructies. Overlegt inzake ontwikkelingen. Bewaakt, evalueert en rapporteert de performance van de buitendienst. Het probleemniveau kan complex zijn en vereist inzicht en ruime ervaring. De frequente en intensieve contacten met andere afdelingen betreffen meestal belangrijke, beleidsmatig zaken die perse communicatie en afstemming vereisen. Geeft (in het algemeen) leiding aan 3 tot 7 medewerkers.

.

Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden kunnen betrekking hebben op zaken van wezenlijk belang voor het in stand houden van de relatie. Belangrijk omzetverlies en forse schade aan de goede naam kunnen het gevolg zijn. De kans op tijdig ontdekken en herstellen is vrij groot. De frequente externe contacten betreffen naast normale situaties in de relatie ook meeromvattende transacties. Verstoringen van deze relatie zijn niet toegestaan. Geheimhouding van bedrijfsgegevens en prijzen.	Fouten of onachtzaamheden hebben al snel betrekking op zaken die van wezenlijk belang zijn voor het in stand houden van de relatie. Ook andere aspecten van de binnendienst staan in dat relatieverband en kunnen schade oplopen. Belangrijk omzetverlies en forse schade aan de goede naam kunnen het gevolg zijn. De kans op tijdig ontdekken en herstellen is vrij groot. De frequente externe contacten betreffen naast normale situaties in de relatie ook meeromvattende transacties. Verstoringen van deze relatie zijn niet toegestaan. Geheimhouding van bedrijfsgegevens en prijzen.	Fouten of onachtzaamheden kunnen leiden tot schade aan meeromvattende transacties en/of zaken van wezenlijk belang voor behoud van de relatie. Fouten daarin kunnen leiden tot belangrijk omzetverlies. De kans dat zulke fouten tijdig worden ontdekt is niet groot. Legt ook zelf contacten met relaties. Geheimhouding van vrijwel alle gegevens (ook intern) is vereist.
Fysieke Aspecten	Werkt onder kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.	Werkt onder kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.	Werkt onder kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.

Functiefamilie 2. Marketing

Bereik functiegroepen: F t/m J

Omschrijving:
Het betreft functies die gericht zijn op het verzamelen en verstrekken van informatie over relevante markten en de prestatie van de eigen organisatie en/of producten binnen deze markten. De markten kunnen zowel (delen van) de consumentenmarkt als de business-to-business markt betreffen. Daarnaast houden de functies zich bezig met de externe profilering van producten en/of organisatie teneinde de marktpositie te verstevigen of te vergroten. De functies kenmerken zich door een relatief hoog kennisniveau en een hoge zelfstandigheid. Uitvoerend onderzoek, coördinatie van onderzoeken, beleidsvoorbereiding en marktbenaderingsplannen opstellen behoren tot de werkzaamheden.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel is het verzamelen, analyseren en verstrekken van informatie teneinde optimale beleidskeuzen, verkoopsturing en marktpositionering voor producten en/of de organisatie te realiseren.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Voorbereiden en (laten) uitvoeren van diverse soorten marktonderzoek.
- Het coördineren van onderzoeken (ook extern).
- Het verwerken en analyseren van onderzoeksgegevens.
- Het genereren van marketingadviezen op basis van de onderzoeken.
- Het opstellen van marktbewerkingsplannen met de daarbij behorende (reclame- en PR-) budgetten.
- Het beheren van de diverse databestanden.
- Beheren en bewaken van de huisstijl en content van intranet en internet communicatie kanalen.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Brand Marketeer
- Business to Business Marketeer
- Communicatie Coördinator
- Hoofd Marketing
- Marktonderzoeker
- Medewerker Marketing
- Trade Marketeer

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.ecabo.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Marketing Medewerker
- Assistent Communicatiemedewerker

Zie hieronder de referentiefuncties en functiecontexten:

2.1	Marketing Manager	I
2.2	Marketing Medewerker	G

.

Functiefamilie 2		Naam van de referentiefunctie
Marketing	I	**2.1 Marketing Manager**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de Directeur. Geeft leiding aan de afdeling marketing (circa 3 personen).

Doel van de functie
Ontwikkelen en implementeren van het marketingbeleid teneinde de organisatie marktbewust te laten opereren en dusdanig met de relevante marktsegmenten te (laten) communiceren dat daarin louter positieve verwachtingen ontstaan ten aanzien van de door de organisatie te leveren diensten en producten.

Typering van de activiteiten

A. Zorgdragen voor de ontwikkeling en implementatie van het marketingbeleid
1. Adviseert de directie en het management ten aanzien van het marketingbeleid van de organisatie.
2. Vertaalt het organisatiebeleid naar het marketingbeleid en stelt daarin prioriteiten.
3. Formuleert doelstellingen op de korte en lange termijn voor het marketingbeleid.
4. Ontwikkelt, stimuleert en implementeert kansrijke commerciële activiteiten.
5. Ziet ontwikkelingen, signaleert mogelijkheden en zet deze om in kansen.
6. Stimuleert het “commercieel gevoel” binnen de organisatie.
7. Bewaakt de consistentie van de uitvoering van het marketingbeleid door management en directie.
8. Coördineert de uitvoering en bijsturing van het marketingbeleid.

B. Advies en uitvoering
1. Definieert de visie en strategie voor marketingcommunicatie.
2. Adviseert op basis van marktonderzoek over concrete marktbewerkingsplannen.
3. Analyseert vragen en behoeftes in de markt en genereert voorstellen, zodanig dat de organisatie op tijd kan inspelen op marktontwikkelingen.
4. Zorgt voor de uitvoering van de marketingcommunicatie.
5. Beheert het marketingcommunicatiebudget.
6. Levert managementrapportages aan inclusief analyse.

C. Leidinggeven en projectmanagement
1. Plant aan de hand van organisatiedoelstellingen de uit te voeren werkzaamheden en bewaakt het afdelingsbudget.
2. Initieert en voert marketing gerelateerde projecten op organisatieniveau uit.
3. Treedt op als projectleider en draagt zorg voor de planning en budgetbewaking.
4. Zet nieuwe, kansrijke, aan de vraag in de markt beantwoordende projecten en producten in de vorm van product/dienstenaanbod in de markt.
5. Geeft zodanig leiding aan de medewerkers dat zij gestimuleerd en gemotiveerd worden tot het ontwikkelen van nieuwe initiatieven.

.

Complexiteit
De functie is gericht op het ontwikkelen en uitvoeren van het marketingbeleid, gericht op het operationaliseren en realiseren van de commerciële strategie van de organisatie. Heeft een adviserende rol richting management en directie met betrekking tot marketingbeleid. Bewaakt de uitvoering van het marketingbeleid rekening houdend het beleidsplan en interne kaders. De functie bevat elementen van advisering, beleidsontwikkeling en leidinggeven. De functionaris initieert en voert daarnaast diverse marketing gerelateerde projecten uit op organisatieniveau. Schakelt regelmatig om tussen de diverse deelactiviteiten en zich aandienende spoedeisende zaken. Accuratesse is vereist bij het adviseren van management en directie rondom de ontwikkeling en de uitvoering van het marketingbeleid. Tijddwang kan voorkomen als gevolg van het afhandelen van spoedeisende opdrachten en het werken met deadlines.

De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 3 jaar. Kennis van de interne organisatie en bedrijfseigen procedures. Dient bij te blijven op het vakgebied.

Zelfstandigheid
De tijdsindeling wordt zelf bepaald hierbij rekening houdend met overlegmomenten en zaken die een reactie vereisen; stelt zelf de prioriteiten. De werkaanpak wordt zelfstandig ingevuld hierbij rekening houdend met interne afspraken en werkwijzen. Inventiviteit, creativiteit en beleidsmatig inzicht worden gevraagd bij gesprekken met management en directie en bij het initiëren en uitvoeren van het marketingbeleid. Toezicht is indirect en vindt plaats door overleg met de directie. In complexe situaties kan de directeur geraadpleegd worden. De te maken keuzen hebben betrekking op ontwikkeling en uitvoering van het marketingbeleid, de voortgang en kwaliteit van de afdeling en van anderen binnen de organisatie. Heeft een adviserende rol richting management en directie.

Heeft intern contact met directie, management gericht op advies en controle op het vastgestelde en uitgevoerde beleid. Deze contacten zijn van noodzakelijk belang voor het geven van sturing aan de marketingprocessen. Overtuigingskracht is bij deze contacten vereist. Geeft leiding aan de afdeling marketing bestaande uit circa 3 personen.

Afbreukrisico
Heeft met enige regelmaat extern contact met klanten, brancheorganisatie en adviseurs, gericht op het inwinnen van informatie, afstemming over van toepassing zijnde marketing gerelateerde wet- en regelgeving of toetsing van het marketingbeleid. Deze contacten zijn van belang voor het realiseren voor een goed werkende marketingorganisatie en de te nemen beslissingen op management- en directieniveau.

Fouten en/of onzorgvuldigheden in de uitvoering van het marketingbeleid, de marketingaanpak en het leidinggeven aan de afdeling, kunnen leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen, met financiële schades en imagoverlies tot gevolg. De kans op tijdig ontdekken en herstellen berust vooral op zelfcontrole, controle door Directie en MT of worden door anderen gesignaleerd.
Geheimhouding is vereist ten aanzien van beleidsvoornemens (overname en/of fusieplannen), financiële bedrijfsgegevens, persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie.

Fysieke aspecten
Werkt onder kantooromstandigheden regelmatig aan een beeldscherm.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 2.1 Marketing Manager

De Marketing Manager komt voor in hoofdkantoren en/of regiokantoren. De Marketing Manager adviseert de directie en het management, ontwikkelt en implementeert zelfstandig het marketingbeleid. Hij zorgt voor een sterke positionering in de markt en segmenten daarvan, door effectief met de markt te communiceren over producten en diensten. De functionaris geeft leiding aan de afdeling en projecten, aan de hand van budget en meetbare indicatoren. De contacten intern en extern zijn gericht op informatievoorziening en op het toezien op de uitvoering van het marketingbeleid.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. De lichtere variant is ook van toepassing als deze gericht is op segmenten van de markt en de aandacht zich meer op de tactische aspecten van het vak richt. Dat geldt ook voor situaties waar de taken meer te maken hebben met het zelf verrichten van marktonderzoek, dan met de beleidsvorming (op basis van marktonderzoek).	H
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	I
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Dat is het geval als de functie beleidsbepalend gericht is binnen (meerdere) omvangrijke sectoren van de markt en daarbij strategische, analytische, leidinggevende en administratieve aspecten omvat, waar de belangen in de besluitvorming moeten worden afgewogen.	J

.

Functiefamilie 2		Naam van de functie
Marketing	G	**2.2 Marketing Medewerker**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de afdelingsmanager.

Doel van de functie

Uitvoeren van ondersteunende taken gericht op het promoten van het product, de dienst, merk en de organisatie. Bijdragen aan de uitvoering van het marketingplan en verzamelen van de benodigde informatie gericht op bereiken en benaderen van de doelgroepen.

Typering van de activiteiten

A. <u>Ondersteunen en verrichten van uitvoerende marketing taken</u>

1. Verzamelt en verwerkt informatie gericht op het opstellen van het marketingplan.
2. Verricht administratieve en ondersteunende taken ten behoeve van het marketingplan.
3. Ondersteunt bij het voorbereiden en uitvoeren van marketingactiviteiten in de vorm van reclamecampagnes of beurzen.
4. Biedt administratieve ondersteuning bij het uitvoeren van klant- en marktonderzoeken, verzamelt informatie, stelt overzichten op en dergelijke.
5. Geeft uitvoering aan en biedt administratieve ondersteuning bij het onderhouden van contacten met klanten, leveranciers en concurrenten.

B. <u>Uitvoeren en ondersteunen bij (marketing)campagnes</u>

1. Verricht voorbereidende werkzaamheden en biedt administratieve begeleiding bij de benadering van (potentiële) klanten.
2. Levert bijdragen aan de administratieve voorbereiding en organisatie van presentaties, promoties, nieuwe projecten en dergelijke.
3. Levert bijdragen aan het creëren van draagvlak (intern en extern) voor nieuwe marketingcampagnes.
4. Biedt administratieve ondersteuning en geeft uitvoering aan online marketing- en advertentiecampagnes via Google Adwords of social media als Facebook, Twitter en Instagram.
5. Voert standaard onderzoeksopdrachten uit.

C. <u>Algemene ondersteuning</u>

1. Ondersteunt bij de optimalisatie van de huisstijl en de tone of voice van een merk, product, dienstverlening of organisatie
2. Verzamelt de benodigde informatie en zorgt mede voor het opstellen van gewenste overzichten, stuurinformatie en (management)rapportages.
3. Beantwoordt inkomende mail en telefoongesprekken en handelt deze zoveel mogelijk zelf af.
4. Biedt ondersteuning aan de afdelingsmanager.

.

Complexiteit

De functie is gericht op het uitvoeren van voorbereidende, ondersteunende en administratief begeleidende werkzaamheden in het kader van het marketingplan en de realisatie van de (marketing)acties. De Marketing Medewerker schakelt regelmatig om tussen het verzamelen en verwerken van informatie en het bieden van ondersteuning op de diverse deelactiviteiten. Accuratesse is vooral vereist bij het verzamelen en overzichtelijk maken van (marketing)informatie en bij het opstellen van overzichten. Tijddwang kan incidenteel voorkomen als gevolg van het afhandelen van spoedeisende vragen en het werken met deadlines.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 2,5 jaar. Kennis van de interne organisatie en bedrijfseigen procedures.

Zelfstandigheid

De tijdsindeling wordt rekening houdend met deadlines en inspelend op urgente verzoeken tot ondersteuning grotendeels zelf bepaald. Bepaalt binnen de kaders van het marketingplan en de voorgenomen acties de eigen werkaanpak met inachtneming van interne afspraken en werkwijzen. Inventiviteit en creativiteit zijn van belang bij de uitvoering van de werkzaamheden. Toezicht is indirect en vindt plaats door overleg met de Marketing Manager. In voorkomende gevallen kan de afdelingsmanager geraadpleegd worden. De te maken keuzen hebben betrekking op de eigen uitvoering van het marketingplan, de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden.
Heeft intern contact met leidinggevende en medewerkers gericht op uitvoering en controle van de marketingactiviteiten. Deze contacten zijn van belang voor het uitvoeren van de marketingprocessen.

Afbreukrisico

Heeft met enige regelmaat extern contact met klanten, brancheorganisatie en adviseurs gericht op het inwinnen van informatie. Deze contacten zijn van belang voor het uitvoeren van de activiteiten en acties van het marketingplan.
Fouten en/of onzorgvuldigheden in gegevensverwerking, rapportages en de uitvoering van de marketingaanpak kunnen leiden tot verkeerde marketingbeslissingen en aanpak met imagoschade tot gevolg. De kans op tijdig ontdekken en herstellen berust vooral op zelfcontrole, controle door de Marketing Manager of worden door anderen gesignaleerd.
Discretie is vereist ten aanzien van (concurrentie)gevoelige gegevens.

Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden. Werkt een groot deel van de tijd aan een beeldscherm.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 2.2 Marketing Medewerker

De Marketing Medewerker komt voor in hoofdkantoren, regiokantoren en eventueel in vestigingen. De Marketing Medewerker ondersteunt de afdelingsmanager bij taken die gericht zijn op de promotie van producten, diensten, het merk en/of de organisatie. Hij levert een bijdrage aan het realiseren van het marketingplan, onder meer door het verzamelen van informatie, gespecificeerde doelgroepen te benaderen met een gegeven boodschap, administratieve taken te verrichten en deeltaken van projecten te verrichten. Contacten met interne en externe belanghebbenden zijn gericht op de uitvoering van grotendeels duidelijke en afgebakende taken.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. De lichtere variant is van toepassing als de bedrijfsfunctie sterk gericht is op praktische ondersteuning bij een enkel aspect, zoals administratieve taken of het verzamelen van informatie, waarbij sporadisch extern contact voorkomt.	F
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	G
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Dat is onder meer het geval als de bedrijfsfunctie duidelijke elementen van marktonderzoek en beleidsadvisering bevat, als er vakinhoudelijk regelmatig externe contacten zijn, of als er coördinerende taken en verantwoordelijkheden zijn bij (deel)projecten.	H

.

BETREFT: MARKETING				
Functiegroepen	**Functiegroep F**	**Functiegroep G**	**Functiegroep H**	**Functiegroep I**
Karakteristieken				
Complexiteit	Functie, gericht op het verzamelen, verwerken en/of communiceren van marktgegevens van een beperkte markt en/of het ondersteunen van verkoopactiviteiten, met een sterk administratief element. Moet af en toe tot regelmatig de aandacht verleggen. Incidenteel tijddwang door spoedopdrachten en deadlines. Accuratesse vereist. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo (met pakketeisen), aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 1½ jaar.	Functie, gericht op het verzamelen, verwerken en/of communiceren van marktgegevens van een aantal markten en/of het ondersteunen van verkoopactiviteiten, met een administratief element. Moet af en toe tot regelmatig de aandacht verleggen. Incidenteel tijddwang door spoedopdrachten en deadlines. Accuratesse vereist. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo (met pakketeisen), aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 2½ jaar.	Commerciële functie, gericht op de voorbereiding van het marketingbeleid van een aantal markten. Verricht marktonderzoek en beleidsadvisering. Heeft administratieve, analytische en coördinerende elementen. Schakelt regelmatig om tussen de deelonderwerpen. Soms tijddwang door deadlines van onderzoeken en projecten. Accuratesse vereist. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan hbo (deelcertificaten), aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 2½ jaar. Bijblijven in marktontwikkelingen.	Commerciële functie, gericht op de ontwikkeling en realisatie van het marketingbeleid binnen een sector van de markt. Heeft strategische, analytische, leidinggevende en administratieve elementen, die in hun samenhang worden beschouwd. Regelmatig omschakelen tussen de onderwerpen. Tijddwang als gevolg van deadlines van projecten en rapportagemomenten. Accuratesse vereist ten aanzien van analyserende werkzaamheden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan WO (Bachelor) / hbo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 3 jaar. Bijblijven binnen marktontwikkelingen en communicatiekanalen.
Zelfstandigheid	Krijgt projecten, onderzoeken en opdrachten toegewezen met deadlines, daarbinnen vrij de tijd in te delen. De aanpak van het werk is gegeven. Toezicht vindt plaats aan de hand van de resultaten en overleg over voorgenomen activiteiten. De voorkomende problemen worden in overleg met collega's en/of de Chef opgelost. De regelmatige contacten met de betreffende verkoopafdeling en PR-afdeling zijn gericht op informatieverschaffing.	Bepaalt binnen deadlines de prioriteiten. Bepaalt de detailaanpak van marktonderzoeken en de vorm van rapportages. Initiatief in de ontwikkeling van onderzoeksmethoden en marktbewerkingsplannen. Toezicht gebeurt via regulier overleg. De voorkomende problemen vergen inzicht in de onderzoekstechnieken. De regelmatige contacten met interne opdrachtgevers zijn gericht op een juist begrip van zowel de (onderzoeks)opdrachten als uitleg over de resultaten.	Bepaalt binnen deadlines de prioriteiten. Bepaalt de aanpak van marktonderzoeken en de vorm van rapportages. Initiatief in de ontwikkeling van projecten en acties, onderzoeksmethoden en marktbewerkingsplannen. Toezicht gebeurt via overleg. De voorkomende problemen vergen inzicht in de mediabranche en marketing. De regelmatige contacten met verkoopafdelingen en interne opdrachtgevers zijn gericht op een juist begrip van de (onderzoeks)opdrachten, de uitleg over de resultaten en realisatie van projecten.	Deelt de tijd in op basis van globale afspraken. Geeft zelf vorm aan het marketingbeleid en middellange termijn plannen. Inventiviteit daarin. Toezicht is indirect via overleg. De voorkomende problemen vergen ervaring in de branche. De contacten met Directie en andere afdelingen zijn gericht op enerzijds een correcte informatievoorziening en anderzijds op uitvoering van het beleid. Geeft leiding aan één of enkele medewerkers.
Afbreukrisico	Fouten in de gegevensvergaring, -verwerking en -rapportage kunnen leiden tot verkeerde marktbenadering door de leiding. De fouten worden veelal ontdekt door zelfcontrole en controle door de leiding. De incidentele contacten met marktonderzoekbureaus zijn gericht op informatie doorgeven. Moet discretie betrachten over concurrentiegevoelige gegevens.	Fouten in de onderzoeksopzet, gegevensverwerking en rapportages kunnen leiden tot verkeerde marktstrategie door het management. De fouten worden veelal ontdekt door zelfcontrole en controle door de leiding. Fouten kunnen eventueel verborgen zitten. De contacten met marktonderzoekbureaus zijn gericht op de onderzoeksopzet en -uitvoering. Moet discretie betrachten over concurrentiegevoelige gegevens.	Fouten in de advisering en in de uitvoering van projecten kunnen leiden tot een verkeerde marktbenadering en mislukken van projecten. De fouten worden veelal ontdekt door zelfcontrole en controle door de leiding. Fouten kunnen verborgen zijn vanwege de complexe markten. De contacten met onderzoeksbureaus zijn gericht op het correct laten verlopen van onderzoeken. Heeft af en toe contacten met klanten in het kader van presentaties. Moet discretie betrachten over	Fouten kunnen leiden tot verlies van marktaandeel in de betreffende markt. De fouten worden tijdig ontdekt als gevolg van controle door het management. Fouten kunnen verborgen zijn vanwege de complexe markten. De contacten met onderzoeksbureaus betreffen onderhandelingen over opzet en budget voor het verrichten van onderzoeken. Discretie ten aanzien van marktgegevens en voorgenomen beleid.

.

			concurrentiegevoelige gegevens en voorgenomen beslissingen.	
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt een groot deel van de tijd aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt een groot deel van de tijd aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt een groot deel van de tijd aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 2	BETREFT: MARKETING
Functiegroepen	**Functiegroep J**
Karakteristieken	
Complexiteit	Commerciële functie, gericht op de ontwikkeling en realisatie van het marketingbeleid binnen een aantal sectoren van de markt. Heeft strategische, analytische, leidinggevende en administratieve elementen, die in hun onderlinge samenhang worden beschouwd. Regelmatig omschakelen tussen de onderwerpen. Tijddwang als gevolg van deadlines van projecten en rapportagemomenten. Accuratesse vereist ten aanzien van analyserende werkzaamheden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan WO, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 3½ jaar. Bijblijven binnen marktontwikkelingen en communicatiekanalen.
Zelfstandigheid	Deelt de tijd in op basis van globale richtlijnen. Geeft vorm aan en bepaalt de aanpak ten aanzien van de diverse marktbewerkingsplannen op korte en lange termijn. Initiatief en inventiviteit daarin. Indirect toezicht via de resultaten. De voorkomende problemen eisen een lange ervaring in de branche. De contacten met de Directie zijn gericht op afstemming van het beleid. De contacten met andere afdelingen zijn gericht op de uitvoering van het beleid. Geeft leiding aan een aantal medewerkers.
Afbreukrisico	Fouten kunnen leiden tot verlies van marktaandeel in de betreffende markten. De fouten worden tijdig ontdekt als gevolg van controle door het management. Fouten kunnen verborgen zijn vanwege de complexe markten. De contacten met onderzoeksbureaus betreffen onderhandelingen over opzet en budget voor het verrichten van onderzoeken. Discretie ten aanzien van marktgegevens en beleidsoverwegingen.
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.

.

Functiefamilie: 3. Administratie + Boekhouding

Bereik functiegroepen: A t/m J

Omschrijving:
Het betreft functies die gericht zijn op de financieel-administratieve (gegevens)verwerking, de verslaglegging en rapportage, diverse analyses, (budget)bewaking, managementinformatie verschaffen en/of onderdelen daarvan. De functies kunnen qua bereik sterk verschillen. De een heeft betrekking op enkel de financiële afwikkeling van een onderdeel; de ander heeft betrekking op de algemene verslaglegging van de organisatie in het geheel.

Doel:
De gemeenschappelijke doelen zijn het verwerken en vastleggen van (financiële) gegevens van de bedrijfsactiviteiten, het verrichten van de afhandeling, het verslag doen daarover en het verschaffen van de managementinformatie, het controleren van activiteiten en het op basis van de vastlegging analyseren en adviseren.

N.B.: Functiefamilie 2A Administratie is vrij algemeen en generiek beschreven. Om specifieke functiesoorten binnen het administratieve domein gemakkelijker in te kunnen delen, zijn er toegespitste niveaubladen ontwikkeld voor functiesoorten die zich meer bewegen op het gebied van: 2B Boekhouding (bereik functiegroepen 4 t/m 8), 2C Staf (Financieel / Economisch; bereik functiegroepen 9 t/m 11) of 2D Salaris- en Personeelsadministratie (bereik functiegroepen 6 t/m 8).

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Het invoeren, verzamelen, controleren, registeren en coderen van gegevens.
- Het administreren, interpreteren en bewerken van gegevens.
- Het verwerken, analyseren, toetsen en rapporteren over administraties.
- Het controleren van de uitvoering van de administratieve procedures.
- Het vormgeven van administratieve procedures.
- Het verzorgen van al dan niet gestandaardiseerde managementinformatie.
- Voorbereiden van het administratieve en financiële beleid.
- Het leidinggeven aan (een groep) medewerkers.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Administratief Medewerker
- Assistent Bedrijfscontroller
- Coördinator Datatypisten
- Hoofd Administratie / Boekhouding
- Medewerker Administratie
- Medewerker Bedrijfsadministratie
- Medewerker Debiteuren / Crediteuren
- Medewerker Grootboek
- Da tatypist
- Facturist
- Hoofd Bedrijfseconomische Afdeling
- Hoofd Verslaggeving
- Medewerker Registratie
- Medewerker Salarisadministratie
- Medewerker Vastlegging
- Salarisadministrateur

Zie hieronder de referentiefuncties en functiecontexten:

3.1	Eerste Medewerker Financiële Administratie	H
3.2	Administratief Medewerker	B
3.3	Medewerker Crediteuren Administratie	D
3.4	Medewerker Financiële Administratie	F
3.5	Hoofd Financiële Administratie	J

.

Functiefamilie 3		Naam van de referentiefunctie
Administratie/Boekhouding	H	**3.1 Eerste Medewerker Financiële Administratie**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van het afdelingshoofd. Geeft functioneel leiding aan de afdeling Financiële Administratie bestaande uit circa 3 medewerkers.

Doel van de functie

Zorgdragen voor de coördinatie van en controle op een aantal sub-administraties, verwerken en analyseren van financiële gegevens en opstellen van rapportages voor de eigen organisatie.

Typering van de activiteiten

A. Aansturen van de afdeling
1. Stuurt de afdelingsmedewerkers aan en ondersteunt hen inhoudelijk waar nodig.
2. Draagt zorg voor de uitvoering van de werkzaamheden op het gebied van banken, debiteuren, crediteuren en facturatie (maken van verkoopfacturen).
3. Fungeert als financieel aanspreekpunt van de afdeling.

B. Debiteuren & crediteuren
1. Verzorgt de coördinatie van en controle op de verwerking van alle debiteuren- en crediteurenboekingen en alle daarmee samenhangende werkzaamheden.
2. Bewaakt de tijdige verwerking van de debiteurenbetalingen en de juistheid van de bankrekeningnummers van de crediteuren.
3. Verzorgt de facturatie van de door te berekenen kosten en voor het opstellen en uitvoeren van handmatige betalingen.
4. Zorgt voor de totstandkoming van rapportages over openstaande saldi.

C. Geldstroom
1. Draagt zorg voor de verwerking van de bankbescheiden voor het doen van betalingen van de organisatie aan derden; dit alleen na akkoord van de Directie.
2. Bewaakt de hoogte van de saldi en hevelt met het oog op betalingen geld over van de ene naar de andere bank.

D. Beheeraangelegenheden
1. Draagt zorg voor het beheer en de juistheid van de stambestanden debiteuren en crediteuren; actualiseert en controleert deze bestanden regelmatig.
2. Houdt de afloop van balansposten bij.
3. Zorgt voor het analyseren en specificeren van grootboekrekeningen.

E. Rapportages en maandafsluiting
1. Zorgt voor het opstellen van periodieke rapportages en maakt op verzoek allerlei tussentijdse overzichten voor de directie en leidinggevenden.
2. Ondersteunt bij de maandafsluiting en verwerking van alle financiële gegevens.

.

Complexiteit

De functie is gericht op het zorgdragen voor het coördineren, controleren, verwerken, analyseren en opstellen van diverse financiële en overige gegevens ten behoeve van de organisatie. Heeft te maken met uiteenlopende aandachtsvelden, componenten en elementen waarvan de onderlinge samenhang moet worden gezien. Vervaardigt naast de reguliere rapportages op verzoek van managers en staffunctionarissen diverse ad hoc overzichten en rapportages. De Eerste Medewerker Financiële Administratie schakelt zeer regelmatig om tussen en binnen de verschillende functiebestanddelen en (deel)onderwerpen. Hoge accuratesse is bij nagenoeg alle aspecten van het werk vereist. Ondervindt regelmatig tijddwang in verband met tijdgebonden werkzaamheden en spoedeisende klussen tussendoor.
De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan AD/VWO, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 2,5 jaar.

Zelfstandigheid

De Eerste Medewerker Financiële Administratie deelt de eigen werktijd in rond vaste tijdstippen en inspelend op tussentijdse verzoeken; stelt zodanig de eigen prioriteiten dat de werkzaamheden op tijd af zijn. Is voor de aanpak en vormgeving van het werk gebonden aan voorschriften inzake de administratieve organisatie en verwerkingsprocedures. Bepaalt binnen deze kaders zelf de wijze waarop aan de aansturing, het overleg, de controles, de complexere gevallen en diverse uitzoekklussen vorm wordt gegeven. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden zijn inzicht, initiatief en inventiviteit vereist. Voor het oplossen van de voorkomende problemen is enkele jaren relevante werkervaring vereist. Het toezicht geschiedt overwegend indirect in de vorm van overleg en aan de hand van rapportages. De te maken keuzen betreffen hoofdzakelijk kwaliteits- en voortgangsbeslissingen ten aanzien van de eigen werkzaamheden en die van anderen.
Heeft intern contact met de directie, leidinggevenden en medewerkers van nagenoeg alle afdelingen. Deze contacten zijn van groot belang voor een betrouwbare vastlegging van financiële gegevens. Mede op basis van deze vastlegging worden er overzichten en rapportages gemaakt waarop (beleids)beslissingen worden genomen.
Geeft functioneel leiding aan de afdeling bestaande uit circa 3 medewerkers.

Afbreukrisico

Heeft met enige regelmaat contact met leveranciers, banken, de accountant en de fiscus in verband met betalingsherinneringen, informatie-uitwisseling, het geven van toelichtingen/ verklaring van verschillen.
Fouten en/of onzorgvuldigheden in het bespeuren van ongerechtigheden, de aansturing van medewerkers, de controle op en de verwerking van gegevens, de interpretatie van informatie kunnen leiden tot irritatie, tijdverlies, een onjuiste beeldvorming en verkeerde daarop gebaseerde (beleids)beslissingen. Dat alles kan leiden tot imagoverlies en financiële schade. Het tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole, controle door de leidinggevende(n) en op oplettendheid van andere partijen.
Geheimhouding is vereist ten aanzien van vertrouwelijke informatie.

Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden regelmatig aan een beeldscherm.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 3.1 Eerste Medewerker Financiële Administratie

De Eerste Medewerker Financiële Administratie (ook wel Administrateur, Boekhouder, Bedrijfsadministrateur genoemd) is werkzaam op een financieel-administratieve afdeling van een organisatie en stuurt de medewerkers op die afdeling functioneel aan. De functionaris draagt zorg voor het uitvoeren en coördineren van het gehele traject van verslaglegging van uiteenlopende onderwerpen, aandachtsvelden en projecten. De Eerste Medewerker Financiële Administratie dient de onderlinge samenhang van die uiteenlopende zaken te overzien en het overzicht te bewaren. De functionaris stelt de complexere financiële analyses en rapportages op en draagt in belangrijke mate bij aan het jaarwerk.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie minder betrokken is bij de coördinatie van werkzaamheden en niet actief is over de volle breedte van de verslaglegging maar zich beperkt tot enkele sub-administraties, het bijdragen aan de jaarbegroting en het verzorgen van financiële analyses en rapportages.	G
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	H
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de coördinatie van de verslaglegging toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de functionaris werkzaamheden coördineert van medewerkers op de sub-administraties en bijdragen levert aan het inrichten van de administratieve organisatie of aan het financieel-administratieve beleid.	I

.

Functiefamilie 3		Naam van de referentiefunctie
Administratie/Boekhouding	B	**3.2 Administratief Medewerker**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de leidinggevende.

Doel van de functie

Verlenen van assistentie bij het verzorgen van een aantal registratieve en administratieve taken en verrichten van algemeen ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van de afdeling Administratie/Boekhouding.

Typering van de activiteiten

A. <u>Assisteren bij afdelingstaken</u>

1. Biedt ondersteuning bij het verwerken van inkomende en uitgaande facturen.
2. Voert data in ten behoeve van de financiële administratie en houdt verschillende gegevensbestanden actueel.
3. Biedt administratieve ondersteuning bij het contracten- dossierbeheer; zoekt gegevens op, werkt overzichten uit en helpt bij het opschonen van de archieven.
4. Ondersteunt bij de controle op en verwerking van de verlof- en urenadministratie, draait overzichten uit.
5. Werkt memo's, verslagen, rapporten, standaard correspondentie nader uit en distribueert deze.
6. Verricht overige uit de functie voortvloeiende of extra door de leidinggevende opgedragen werkzaamheden.
7. Archiveert (digitaal) de gegevens tijdig en op correcte wijze.

B. <u>Verzorgen van facilitaire en algemeen ondersteunende werkzaamheden</u>

1. Beantwoordt inkomende telefoontjes waarop niet direct door afdelingsmedewerkers wordt gereageerd. Tracht alsnog een verbinding met de interne functionaris tot stand te brengen of schrijft een telefoonnotitie.
2. Ontvangt en begeleidt gasten van de afdeling Administratie/Boekhouding, regelt zo nodig vergaderruimte, lunches e.d.
3. Verzorgt ten behoeve van de afdeling de centrale post- en mailverwerking.
4. Kopieert, scant, distribueert, administratieve stukken.
5. Ondersteunt medewerkers en collega's met overige administratieve en/of secretariële taken.

.

Complexiteit

De functie is gericht op het ondersteunen bij de uitvoering van enkele administratieve en registratieve afdelingstaken en op het verzorgen van algemeen ondersteunende afdelingswerkzaamheden van overwegend facilitaire en/of secretariële aard. De Administratief Medewerker schakelt nu en dan om tussen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel der werkzaamheden vereist. Ondervindt soms tijddwang in verband met tijdgebonden werkzaamheden of door anderen gestelde deadlines.

De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-BG, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele maanden.

Zelfstandigheid

De Administratief Medewerker deelt de eigen werktijd in nagenoeg volledig op basis van de ontvangen opdrachten en ondersteuningsverzoeken. De aanpak en vormgeving van de werkzaamheden zijn in hoge mate gebonden aan strakke tijdschema's, voorschriften, procedures en instructies die zeer weinig ruimte overlaten voor een eigen invulling. Het toezicht is deels direct en deels indirect maar over de gehele linie door de aard van de werkzaamheden niet intensief.

De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk; legt in geval van twijfel problemen voor aan andere functionarissen.

Heeft intern contact met de afdelingsmedewerkers en met enkele medewerkers van andere afdelingen. Deze contacten zijn hoofdzakelijk gericht op informatie-uitwisseling.

Afbreukrisico

Heeft incidenteel contact met klanten en leveranciers die niet direct de beoogde afdelingsfunctionarissen te spreken krijgen. De contacten zijn erop gericht om alsnog het gewenste contact tot stand te brengen.

Fouten en/of onzorgvuldigheden in de verwerking van inkomende en uitgaande facturen, de informatie-uitwisseling met bellers of bezoekers, het bieden van ondersteuning op administratief, facilitair of secretarieel gebied kunnen leiden tot (forse) irritaties, imagoverlies, enig tijdverlies en beperkte financiële schade. De kans op het tijdig ontdekken en herstellen van fouten is zeer groot in verband met de verplichte controles door anderen.

Enige discretie is vereist ten aanzien van gegevens die een zweem van vertrouwelijkheid bezitten.

Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden zeer regelmatig aan een beeldscherm.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 3.2 Administratief Medewerker

De Administratief Medewerker (ook wel Medewerker Administratie, Medewerker Facilitaire Zaken, Administratief Assistent, Medewerker Algemene Zaken genoemd) kan werkzaam zijn op een administratieve, een facilitaire of algemeen ondersteunende afdeling van een organisatie. De functionaris biedt ondersteuning aan medewerkers door het uitvoeren van eenvoudige en verwante werkzaamheden, zoals het verzamelen en invoeren van (administratieve) gegevens, kopiëren van stukken, het uitdraaien van gestandaardiseerde overzichten en dergelijke.

Toepassingsregels

Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	B
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de ondersteuning van andere functionarissen toegewezen heeft gekregen. Zoals het verzamelen, invoeren en interpreteren van administratieve gegevens en samenstellen van overwegend gestandaardiseerde overzichten.	C

.

Functiefamilie 3		Naam van de referentiefunctie
Administratie/ Boekhouding	D	**3.3 Medewerker Crediteuren Administratie**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de leidinggevende.

Doel van de functie

Verwerken, boeken en betaalbaar stellen van inkomende facturen om een correcte crediteurenadministratie te voeren en juiste betalingen aan crediteuren te realiseren.

Typering van de activiteiten

A. Factuurregistratie

1. Boekt alle binnenkomende facturen in een register, voorziet ze van een nummer en ontvangstdatum en verricht indien mogelijk de voorlopige, eerste boeking.
2. Bepaalt naar welke afdeling de factuur moet ter controle en accordering, voegt een geleidebon aan de facturen toe en verzendt ze naar de betreffende afdeling.
3. Bewaakt de tijdige afhandeling van deze facturen door de afdeling.

B. Factuurboeking

1. Ontvangt de getekende facturen retour en controleert of de daarop aangegeven boekingen juist zijn; past eventueel de voorlopige, eerste boeking aan.
2. Controleert of degene die voor akkoord getekend heeft wel bevoegd is de factuur te accorderen.
3. Neemt contact op met de betrokkene(n) indien er bij de controle onjuistheden zijn vastgesteld en zorgt zo nodig dat een en ander gecorrigeerd wordt.
4. Boekt de facturen in het boekhoudsysteem en ziet erop toe dat de kosten op de juiste posten worden weggeschreven (is definitieve boeking).

C. Betaalbaar stellen

1. Stelt een betalingssuggestie op voor facturen waarvan de vervaldatum nadert.
2. Markeert de getekende facturen in het systeem en bereidt de betaling voor in het telebanking-systeem.
3. Controleert voor enkele specifieke facturen wanneer de betalingen volgens de verantwoordelijke afdeling en functionaris verricht mogen worden.

D. Overige werkzaamheden

1. Vraagt bij ontvangen aanmaningen kopiefacturen aan.
2. Archiveert de afgewerkte facturen op nummer.
3. Verrekent zo nodig in samenwerking met de Medewerker Debiteuren Administratie openstaande posten in de debiteurenadministratie.
4. Staat crediteuren telefonisch te woord en legt hun uit waarom hun factuur nog niet betaald is of verzoekt hen om een nadere specificatie van de factuur.
5. Boekt standaard journaalpost met betrekking tot autoverzekeringen.

.

Complexiteit

De functie is gericht op het volledig verzorgen van de gehele crediteurenadministratie en enkele daarmee samenhangende werkzaamheden ten behoeve van de organisatie. Door de focus op de crediteurenadministratie vertonen de werkzaamheden onderling veel verwantschap en dus niet zoveel variatie. De Medewerker Crediteuren Administratie schakelt vrij regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Hoge accuratesse is bij vrijwel alle werkzaamheden vereist. Ondervindt regelmatig tijddwang in verband met tijdgebonden werkzaamheden rond uiterste betaaltermijnen.
De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 2 jaar.

Zelfstandigheid

De Medewerker Crediteuren Administratie deelt rekening houdend met het werkaanbod en de strakke administratieve procedures, tijdschema's en richtlijnen rond de crediteurenadministratie de eigen werktijd in. Is voor de aanpak en vormgeving van het werk gebonden aan voorschriften, procedures en instructies die beperkt ruimteoverlaten voor een eigen invulling. Geeft hierbinnen zelf vorm aan de wijze waarop crediteuren tegemoet worden getreden. Het toezicht geschiedt door steekproefsgewijze controles en overleg. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden en de wijze waarop problemen worden opgelost; legt in geval van twijfel problemen voor aan andere functionarissen.
Heeft intern contact met diverse medewerkers en vooral met de budgethouders van afdelingen. Deze contacten zijn van belang voor een betrouwbare crediteurenadministratie en voor een juiste en tijdige betaling van de facturen van de crediteuren.

Afbreukrisico

Heeft vrij regelmatig contact met leveranciers en klanten in verband met informatie-uitwisseling over facturen. Ze zijn van belang voor een tijdige en juiste betaling van de creditfacturen.
Fouten en/of onzorgvuldigheden in de verwerking en boeking van facturen, de informatie-uitwisseling met crediteuren, het betaalbaar stellen en dergelijke kunnen leiden tot irritatie, tijdverlies, een verkeerd beeld van de posten waar kosten op drukken, te laat/te veel of te weinig betalen. De kans op het tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot omdat altijd autorisaties en controles door anderen plaatsvinden. Het herstel kost extra tijd en geld.
Discretie is vereist ten aanzien van gevoelige gegevens.

Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden zeer regelmatig aan een beeldscherm.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 3.3 Medewerker Crediteuren Administratie

De Medewerker Crediteuren Administratie (ook wel Medewerker Crediteuren, Facturist, Boekhoudkundig Medewerker genoemd) is werkzaam op een financieel-administratieve afdeling van een organisatie. De functionaris voert ofwel administratieve ofwel boekhoudkundige taken uit, die onderling enige variatie vertonen maar grotendeels aan elkaar verwant zijn. Bijvoorbeeld ter assistentie van de Boekhouder/Administrateur verzamelen, controleren, boeken en coderen van gegevens voor een specifiek onderdeel van de boekhouding of administratie, zoals de crediteurenadministratie.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie ter ondersteuning van andere functionarissen enigszins gevarieerde werkzaamheden op administratief gebied uitvoert. Bijvoorbeeld het verzamelen, invoeren en interpreteren van administratieve gegevens en samenstellen van overwegend gestandaardiseerde overzichten.	C
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	D
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk meer uiteenlopende taken op administratief of boekhoudkundig gebied toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld het verzamelen, controleren, boeken en coderen van gegevens t.b.v. enkele sub-administraties, de projectadministratie of het leveren van cijfermatige bijdragen aan de verslaglegging.	E

.

Functiefamilie 3		Naam van de referentiefunctie
Administratie/ Boekhouding	F	**3.4 Medewerker Financiële Administratie**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de leidinggevende.

Doel van de functie

Zorgdragen voor de correcte verwerking en vastlegging van boekingsstukken, het verzorgen van enkele beheertaken, het vervaardigen en registreren van handmatige facturen en genereren van managementinformatie.

Typering van de activiteiten

A. Administratieve controle en verwerking

1. Draagt zorg voor de (controle op) registratie in het geautomatiseerde systeem, de blokkade van facturen voor betaling en bewaking van de voortgang van de factuurcontrole. Corrigeert indien nodig.
2. Controleert met regelmaat openstaande postenlijsten op fouten, verrekenposten, zwevende posten en dergelijke.
3. Draagt zorg voor memoriaalboekingen.
4. Controleert inkoopfacturen werk van derden.
5. Controleert en verwerkt creditnota's.
6. Verzorgt managementinformatie en maakt overzichten.
7. Ondersteunt bij de verwerking van de grootboekadministratie.

B. Kasbeheer

1. Draagt zorg voor uitbetalingen en ontvangsten van contant geld aan de hand van facturen, declaraties, bonnen e.d.
2. Sluit maandelijks de tussenkassa (3 werkplaatsen) af en verwerkt kasstaten van de verschillende vestigingen.
3. Zorgt voor het wekelijks klaarmaken van betalingsvoorstellen.
4. Beheert de verhuur- en verzekeringsportefeuille.

C. Handmatige betalingen

1. Draagt zorg voor de verwerking (betaalbaar stellen) van alle betalingen die niet via de wekelijkse betalingsrun lopen (bijvoorbeeld declaraties, buitenlandse leveranciers, verzekeringen) door het invoeren van deze betalingen in het telebanking-systeem.
2. Bereidt de spoedbetalingen voor.
3. Draagt zorg voor een juiste administratieve verwerking in de debiteurenadministratie van betalingen en verrekeningen.

.

D. Handmatig vervaardigen van facturen

1. Vervaardigt en registreert (handmatig) uitgaande facturen in het geautomatiseerde systeem (o.a. doorberekeningen aan andere bedrijven van de holding voor huisvesting e.d.).
2. Draagt zorg voor een juiste registratie, verwerking en archivering van administratieve basisdocumenten (zoals pakbonnen, creditnota's inzake garantieclaims, bankafschriften en kasstukken).

.

Complexiteit

De functie is gericht op het bieden van ondersteuning bij het beheer en de verwerking van de financiële administratie met speciale aandacht voor inkomende facturen en andere boekingsstukken, het vervaardigen en registreren van handmatige facturen en genereren van managementinformatie. Heeft te maken met gevarieerde onderwerpen. De Medewerker Financiële Administratie schakelt regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Hoge accuratesse is bij vrijwel alle werkzaamheden vereist. Ondervindt regelmatig tijddwang in verband met tijdgebonden werkzaamheden rond maandafsluitingen en dergelijke.

De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 2 jaar.

Zelfstandigheid

De Medewerker Financiële Administratie deelt rekening houden met de gestelde maandcycli, procedures en instructies de eigen werktijd in en stelt in overleg met de leidinggevende de prioriteiten. Is voor de aanpak en vormgeving van het werk in belangrijke mate gebonden aan voorschriften, procedures en instructies. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden wordt regelmatig een beroep gedaan op eigen inzicht, initiatief en interpretatievermogen. Het toezicht geschiedt door steekproefsgewijze controles en overleg. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden en de wijze waarop vaktechnische problemen aangepakt en opgelost moeten worden.

Heeft intern contact met diverse medewerkers van vrijwel alle afdelingen. Deze contacten zijn van belang voor een betrouwbare vastlegging van financiële gegevens, interne informatievoorziening en kasstroombeheer.

Afbreukrisico

Heeft regelmatig contact met leveranciers en klanten in verband met informatie-uitwisseling vooral over facturen en afhandeling van transacties.

Fouten en/of onzorgvuldigheden in de verwerking en boeking van gegevens, de interpretatie van informatie, de bewaking van de aansluiting tussen sub-administraties kunnen leiden tot irritatie, tijdverlies, een verkeerde balanswaardering mogelijk ten nadele van het bedrijfsresultaat, een verkeerde betaling aan debiteuren, imagoverlies en financiële schade. De kans op het tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot en berust naast zelfcontrole, controle en controle door collega's op de maandafsluiting.

Discretie is vereist ten aanzien van gevoelige informatie.

Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden zeer regelmatig aan een beeldscherm.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 3.4 Medewerker Financiële Administratie

De Medewerker Financiële Administratie (ook wel Medewerker Boekhouding, Medewerker Administratie, Boekhoudkundig Medewerker, Medewerker Bedrijfsadministratie genoemd) is werkzaam op een financieel-administratieve afdeling van een organisatie. De functionaris voert uiteenlopende taken op administratief of boekhoudkundig gebied uit, veelal ter ondersteuning van de leidinggevende. De Medewerker Financiële Administratie zorgt bijvoorbeeld voor het verzamelen, controleren, boeken, coderen van gegevens, het voeren van een projectadministratie, het opstellen van verschillende financiële overzichten, of het verzorgen van onderdelen van de verslaglegging.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weliswaar gevarieerde taken op ofwel administratief ofwel boekhoudkundig gebied uitvoert, maar die taken een grote onderlinge verwantschap vertonen. Bijvoorbeeld het verzamelen, controleren, boeken en coderen van gegevens voor enkele sub-administraties, de projectadministratie of het leveren van cijfermatige bijdragen aan de verslaglegging.	E
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	F
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de gehele boekhouding of in de verwerking van financiële en andere gegevens toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de functionaris enkele sub-administraties voert, financiële analyses en rapportages opstelt en bijdragen levert aan de jaarbegroting.	G

.

Functiefamilie 3		Naam van de referentiefunctie
Administratie/ Boekhouding	J	**3.5 Hoofd Financiële Administratie**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Financieel Directeur. Geeft hiërarchisch leiding aan de afdeling Financiële Administratie bestaande uit circa 7 medewerkers.

Doel van de functie

Via leidinggeven aan de afdeling en in lijn met het financiële beleid zorgdragen voor de totstandkoming van een volledige, betrouwbare en actuele financiële administratie en op basis hiervan voorzien in de gewenste managementinformatie.

Typering van de activiteiten

A. Leidinggeven aan de afdeling

1. Geeft leiding aan de afdelingsmedewerkers en zorgt voor een efficiënte werkverdeling.
2. Stimuleert, motiveert, beoordeelt de medewerkers en draagt bij aan hun ontwikkeling in relatie tot en afgestemd op de ontwikkelingen in de organisatie.
3. Geeft sturing aan veranderingsprocessen binnen de eigen afdeling.
4. Biedt inhoudelijke ondersteuning en doet voorstellen met betrekking tot zaken als aanname, ontwikkeling, promotie en dergelijke.

B. Mede vormgeven aan het financieel administratieve beleid

1. Levert bijdragen aan de ontwikkeling van de organisatiedoelstellingen en bepaalt in nauw overleg met de Financieel Directeur het financiële en administratieve beleid van de organisatie.
2. Vertaalt het financiële en administratieve beleid door naar plannen, acties en verbeterpunten.
3. Draagt zorg voor vernieuwingen binnen de eigen afdeling die leiden tot steeds efficiënter en effectiever werken.

C. Financiële administratie

1. Draagt zorg voor de totstandkoming van een juiste, tijdige en volledige financiële administratie en voor een optimaal verloop van de administratieve processen waardoor op elk moment een betrouwbaar inzicht in de financiële stand van zaken gegeven kan worden.
2. Bepaalt mede de opbouw van kostprijzen en tarieven.
3. Ziet toe op de naleving van (inter)nationale standaarden, wetgeving, richtlijnen en afspraken en grijpt waar nodig in.
4. Signaleert mogelijkheden voor verbetering van financieel-administratieve processen, werkt verbetervoorstellen uit en implementeert wijzigingen na accordering.
5. Verricht de voorbereiding van fiscale controles en eventuele controles van andere overheidsinstanties.
6. Treft interne controlemaatregelen die tot doel hebben het juiste gebruik van gedelegeerde bevoegdheden, een juiste opvolging van instructies en voorschriften, de juistheid en volledigheid van gegevens en gegevensverwerking te waarborgen.

D. Verslaglegging en aangiftes

1. Draagt maandelijks zorg voor financiële rapportages en overzichten en voorziet deze waar nodig van uitleg en toelichtingen (winst/verlies, balans e.d.).
2. Stelt per kwartaal de kwartaalcijfers op en voorziet deze van uitsplitsingen, toelichtingen en onderbouwingen.

.

3. Draagt zorg voor de totstandkoming van het jaarwerk en de officiële goedkeuring van de jaarrekening.
4. Verstrekt analyses, interpretaties en adviezen in het kader van managementinformatie en ondersteuning van besluitvormingsprocessen.
5. Verzorgt de aangiftes en onderhoudt de benodigde contacten met de verschillende fiscale eenheden om af te stemmen en problemen op te lossen.
6. Levert alle benodigde cijfers aan en vult enquêtes in van het CBS of andere externe organisaties.

.

Complexiteit

De functie is gericht op het leidinggeven aan de afdeling en op het zorgdragen voor en borgen van de financiële betrouwbaarheid van de organisatie. Bepaalt in belangrijke mate het financiële en administratieve beleid en is steeds betrokken bij de besluitvorming op deze gebieden. Analyse, onderzoek, advies, verslaglegging en het voorzien in managementinformatie vormen belangrijke componenten in de functie. Het Hoofd Financiële Administratie schakelt (zeer) regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden en als gevolg van vragen vanuit de organisatie. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden in hoge mate vereist en tijddwang komt regelmatig voor als gevolg van samenvallende werkzaamheden en deadlines.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 2,5 jaar.

Zelfstandigheid

Het Hoofd Financiële Administratie deelt, rekening houdend met ad hoc opdrachten en de financieel-administratieve planningscyclus, de eigen werktijd in en stelt de prioriteiten. De aanpak en vormgeving van de werkzaamheden worden ingekaderd door externe wet- en regelgeving en het interne, zelf mee opgestelde financiële en administratieve beleid. Bepaalt binnen deze kaders hoe de taken van de afdeling uitgevoerd dienen te worden en bepaalt wanneer zaken bijgestuurd/verbeterd kunnen worden. Initiatief, analytisch inzicht, onafhankelijke oordeelsvorming en het overzien van de materie zijn hierbij van belang. Het toezicht is hoofdzakelijk indirect en vindt veelal achteraf plaats. De te maken keuzen hebben betrekking op de ontwikkeling en uitvoering van het financiële en administratieve beleid, de voortgang in en kwaliteit van de afdelingswerkzaamheden en op de wijze waarop de organisatie geïnformeerd wordt en management en directie ondersteund worden bij de besluitvorming.
Heeft intern contact met managers, budgethouders en overige medewerkers over diverse onderwerpen op financieel, economisch en administratief gebied. Deze contacten zijn van belang voor het afstemmen van te nemen beslissingen, verbetertrajecten, verslaglegging en dergelijke.
Geeft hiërarchisch leiding aan de afdeling bestaande uit circa 7 medewerkers.

Afbreukrisico

Heeft geregeld extern contact met accountants, banken, belastingdienst, adviseurs en instanties (overleg, controle, aanleveren cijfers, afdrachten, inwinnen adviezen, enquêtes, e.d.). Deze contacten zijn van belang voor het realiseren van een adequaat financieel-administratief beheer, het voldoen aan verplichtingen en oplossen van problemen.
Fouten en/of onzorgvuldigheden in de ontwikkeling en uitvoering van het financieel-administratieve beleid, in de administratieve organisatie, het leidinggeven, in rapportages, aangiften, controles en adviezen kunnen leiden tot verkeerde (beleids)beslissingen, inefficiënte procedures, minder gemotiveerde medewerkers, onjuiste informatieverschaffing en beeldvorming, financiële schade en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen berust vooral op zelfcontrole en controle door de Financieel Directeur.
Geheimhouding is vereist ten aanzien van beleidsvoornemens, resultaten en financiële gegevens.

.

Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden met enige regelmaat aan een beeldscherm.

Functiecontext van de referentiefunctie 3.5 Hoofd Financiële Administratie

Het Hoofd Financiële Administratie (ook wel Administrateur, Hoofd Administratie/Boekhouding, Bedrijfsadministrateur of Hoofd Bedrijfseconomische Afdeling genoemd) is zelf werkzaam op en geeft hiërarchisch leiding aan de financieel-administratieve afdeling van een organisatie. De functionaris draagt zorg voor de ontwikkeling, implementatie, uitvoering en bijsturing van het financieel-administratieve beleid van de organisatie. Het Hoofd Financiële Administratie biedt inzicht in de financiële positie van de organisatie ten behoeve van de directie, het management en externe belanghebbenden zoals banken, de belastingdienst en stakeholders. De functionaris zorgt voor analyses, verslaglegging, managementinformatie, aangiften en adviseert de leiding van de organisatie op en vanuit het financieel-administratieve vakgebied.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie minder bepalend is voor het financieel-administratieve beleid, nauwelijks optreedt als adviseur van de leiding en daardoor ook niet direct betrokken is bij de besluitvorming.	I
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	J
Zwaarder	boven-cao	

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 3		BETREFT: ADMINISTRATIE		
Functiegroepen	**Functiegroep A**	**Functiegroep B**	**Functiegroep C**	**Functiegroep D**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op het bieden van ondersteuning bij administratieve werkzaamheden door uitvoeren van sterk eenvoudige en routinematige (administratieve) werkzaamheden, zoals het registreren of invoeren van data, het kopiëren van bulkpartijen, het distribueren en laten ondertekenen van stukken e.d. Af en toe de aandacht verleggen. Accuratesse is bij een aantal werkzaamheden vereist. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-BG, aangevuld met een enkele cursus of training met een gemiddelde studielast van enkele uren of dagen.	De functie is gericht op het bieden van ondersteuning bij administratieve werkzaamheden door uitvoeren van eenvoudige en verwante, administratieve werkzaamheden. Bijvoorbeeld het verzamelen en invoeren van administratieve gegevens en het uitdraaien van gestandaardiseerde overzichten. Af en toe tot regelmatig de aandacht verleggen. Accuratesse is bij vrijwel alle werkzaamheden vereist. Tijddwang kan incidenteel voorkomen. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-BG, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele weken tot maanden.	De functie is gericht op het uitvoeren van enkele ongelijksoortige en gevarieerde werkzaamheden op administratief gebied. Bijvoorbeeld het verzamelen, invoeren en interpreteren van administratieve gegevens en samenstellen van overwegend gestandaardiseerde overzichten. Vrij regelmatig de aandacht verleggen. Accuratesse is bij alle werkzaamheden vereist. Tijddwang kan af en toe voorkomen. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan GL / vmbo-KB, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 1 tot 1½ jaar.	De functie is gericht op het uitvoeren van enigszins gevarieerde taken, die in grote lijnen aan elkaar verwant zijn. Bijvoorbeeld het verzamelen, controleren, boeken en coderen van gegevens t.b.v. een onderdeel van de boekhouding, zoals de crediteuren- of loonadministratie of ter assistentie van de Boekhouder / Administrateur. Regelmatig de aandacht verleggen. Grote accuratesse is vereist. Tijddwang kan af en toe voorkomen. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar.
Zelfstandigheid	De tijdsindeling en werkaanpak worden bepaald door gedetailleerde instructies, tijdschema's, vaste procedures en strakke richtlijnen; deze laten hoegenaamd geen mogelijkheden tot eigen interpretatie. Het toezicht is direct, maar niet intensief. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk en het oplossen van kleine verstoringen of problemen. De contacten met naaste collega's en de leidinggevende zijn gericht op de voortgang van de eigen werkzaamheden en te volgen instructies.	De tijdsindeling en inhoudelijke aanpak van de werkzaamheden worden bepaald door instructies, tijdschema's, vaste procedures en strakke richtlijnen; deze laten weinig mogelijkheden tot eigen interpretatie. Het toezicht is direct, maar niet intensief. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk en het oplossen van concrete problemen waarbij eenvoudige zaken beoordeeld moeten worden. De contacten met collega's en leidinggevende(n) zijn gericht op de voortgang van de werkzaamheden en informatie-uitwisseling over te volgen instructies.	De tijdsindeling wordt bepaald door vaste tijdschema's, strak voorgeschreven procedures en zich aandienende zaken. De inhoudelijke aanpak en vormgeving van de werkzaamheden worden bepaald door vaste routines, die wel enige mogelijkheid tot eigen interpretatie openlaten. Het toezicht is vrij direct, maar niet intensief. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk en het oplossen van problemen waarbij minder eenvoudige zaken beoordeeld moeten worden. De contacten met collega's en leidinggevenden zijn gericht op eenvoudige informatie-uitwisseling en gegevensverwerking.	De tijdsindeling wordt grotendeels bepaald door tijdschema's, procedures en zich aandienende zaken. De inhoudelijke aanpak en vormgeving van de werkzaamheden zijn neergelegd in richtlijnen die een zekere mate van vrijheid toelaten, zoals navragen, achterhalen van fouten, interpreteren en op eigen wijze rangschikken van gegevens. Het toezicht is deels direct en niet intensief. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en het oplossen van problemen waarbij soms complexere zaken beoordeeld moeten worden. De contacten met collega's en leidinggevenden zijn gericht op informatie-uitwisseling en probleemoplossing ten behoeve van een correcte gegevensverwerking.
Afbreukrisico	Fouten of onzorgvuldigheden in het werk hebben doorgaans zeer geringe gevolgen en kunnen als incidenten leiden tot verstoring van de normale voortgang.	Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen als incidenten leiden tot verstoring van de normale voortgang, waardoor tevens verwarring en enige financiële schade kan ontstaan.	Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot enig tijdverlies, onjuiste gegevens en interne irritaties. Ook kan de relatie met derden ongunstig beïnvloed worden. Discreet omgaan met vertrouwelijke gegevens is gewenst.	Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot tijdverlies, vertekende gegevens, financiële schade en imagoverlies. De vrij regelmatige contacten met derden zijn gericht op informatie-uitwisseling.

.

				Discreet omgaan met vertrouwelijke gegevens is vereist.
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt nagenoeg de gehele dag aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt nagenoeg de gehele dag aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt nagenoeg de gehele dag aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt nagenoeg de gehele dag aan een beeldscherm.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 3		BETREFT: ADMINISTRATIE		
Functiegroepen	**Functiegroep E**	**Functiegroep F**	**Functiegroep G**	**Functiegroep H**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op het uitvoeren van gevarieerde, maar wel aan elkaar verwante taken op administratief gebied. Bijvoorbeeld het verzamelen, controleren, boeken en coderen van gegevens t.b.v. enkele sub-administraties, de projectadministratie of het leveren van cijfermatige bijdragen aan de verslaglegging. Regelmatig de aandacht verleggen. Grote accuratesse is vereist. Tijddwang komt nu en dan voor. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1½ jaar.	De functie is gericht op het uitvoeren van verschillende taken met gevarieerde onderwerpen, op administratief gebied. Bijvoorbeeld het verzamelen, controleren, boeken, coderen van gegevens en voeren van een projectadministratie, het maken van verschillende financiële overzichten, het verzorgen van onderdelen van de verslaglegging c.q. deelrapportages. Vrij frequent de aandacht verleggen. Grote accuratesse is vereist. Tijddwang komt met enige regelmaat voor. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar.	De functie is gericht op het uitvoeren en deels coördineren van de verwerking van financiële en andere gegevens. Heeft te maken met uiteenlopende aandachtsvelden, waarvan de onderlinge samenhang moet worden gezien. Bijvoorbeeld het voeren van enkele subadministraties, het maken van financiële analyses en rapportages, het bijdragen aan de jaarbegroting. In verband met de hoeveelheid deelonderwerpen, is er sprake van vrij frequent de aandacht verleggen. Grote accuratesse is vereist. Tijddwang komt regelmatig voor. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan AD / vwo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar	De functie is gericht op het uitvoeren en coördineren van het gehele traject van verslaglegging van verschillende onderwerpen, aandachtsvelden en projecten, die in hun onderlinge samenhang gezien moeten worden Bijvoorbeeld het coördineren van subadministraties, het maken van complexere financiële analyses en rapportages, het bijdragen aan de jaarbegroting en jaarrekening. Schakelt frequent om tussen en binnen de verschillende taken. Grote accuratesse is vereist. Tijddwang komt regelmatig voor. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan AD / vwo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3½ jaar.
Zelfstandigheid	Houdt bij het indelen van de eigen tijd rekening met richtlijnen, zich aandienende zaken en opgedragen prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn grotendeels vastgelegd in procedures en richtlijnen. Eigen initiatief en inzicht zijn benodigd bij het handelen. Het toezicht is overwegend indirect. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en het oplossen van vaktechnische problemen waarbij regelmatig vakinhoudelijke zaken beoordeeld en afgewogen moeten worden. De contacten met collega's en leidinggevenden zijn gericht op een adequate informatie-uitwisseling en van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.	Deelt de eigen tijd in, rekening houdend met periodiek terugkerende momenten en zich aandienende zaken en stelt in overleg de prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn deels vastgelegd in procedures en richtlijnen. Eigen initiatief, inzicht en interpretatie zijn benodigd bij het handelen. Het toezicht is indirect. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en het oplossen van specifiek vaktechnische problemen waarbij regelmatig specialistische zaken beoordeeld en afgewogen moeten worden. De contacten met medewerkers van uiteenlopend niveau en verschillende sectoren zijn van belang voor het uitwisselen en afstemmen van relevante informatie en gegevens.	Deelt de eigen tijd in, rekening houdend met vaste momenten en zich aandienende zaken en stelt de prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn vastgelegd in globale procedures of richtlijnen. Eigen initiatief, inzicht en interpretatie zijn in belangrijke mate benodigd bij het handelen. Het toezicht is indirect. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De voorkomende problemen op het eigen vakgebied kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. De contacten met medewerkers van uiteenlopend niveau en zeer verschillende sectoren zijn van belang voor het uitwisselen en afstemmen van relevante informatie en het oplossen van problemen. Coördineert en controleert het werk van 1 of 2 assistent(en).	Deelt de eigen tijd in, rekening houdend met grove tijdkaders en stelt de prioriteiten. Is bij de aanpak en vormgeving van de werkzaamheden gebonden aan de administratieve organisatie, de geautomatiseerde systemen en beleidsplannen. Is daarbinnen vrij om de eigen werkaanpak te bepalen. Het toezicht gebeurt via overleg en rapportages. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen. De voorkomende problemen zijn veelal complex en vergen diverse jaren werkervaring. De contacten met vrijwel alle medewerkers zijn van belang voor het uitwisselen en afstemmen van relevante informatie en het oplossen van problemen. Coördineert en controleert het werk van assistenten (1-3).

.

Afbreukrisico	Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen betrekking hebben op dagelijkse maar vitale gegevens voor belangrijke sectoren of het gehele bedrijf en leiden tot financiële schade, foutieve informatie en imagoverlies. De dagelijkse contacten met derden zijn gericht op informatie-uitwisseling en op het oplossen van eenvoudige problemen. Discretie is vereist.	Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot financiële schade van enige omvang, aanzienlijke interne en externe irritaties, onjuiste beeldvorming en imagoverlies. De dagelijkse contacten met derden zijn gericht op informatie-uitwisseling en de afhandeling van transacties. Deze contacten dienen vlot te verlopen. Discretie is vereist.	Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot forse financiële schade, grote irritaties, onjuiste beeldvorming, verkeerde keuzen door het management en imagoverlies. De intensieve contacten met derden zijn gericht op informatie-uitwisseling en de afhandeling van diverse transacties. Deze contacten dienen vlot te verlopen. Geheimhouding is vereist.	Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot grote financiële schade, verkeerde beslissingen door het management en fors imagoverlies. De contacten met derden (relaties, banken, instanties e.d.) zijn gericht op een optimaal administratief-financieel beheer. Geheimhouding is vereist inzake de gang van zaken.
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt ongeveer de helft van de tijd aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt ongeveer de helft van de tijd aan een beeldscherm.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 3		BETREFT: ADMINISTRATIE
Functiegroepen	**Functiegroep I**	**Functiegroep J**
Karakteristieken		
Complexiteit	De functie is gericht op de coördinatie van het gehele traject van verslaglegging van voor de organisatie belangrijke onderwerpen. Tevens levert de functie bijdragen aan de ontwikkeling van het financieel-administratieve beleid. Bijvoorbeeld het leidinggeven aan subadministraties, het inrichten van de administratieve organisatie, het optimaliseren van de projectadministratie e.d. Schakelt frequent om tussen en binnen de verschillende taken. Grote accuratesse is vereist. Tijddwang komt regelmatig voor. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar.	De functie is gericht op het financieel-administratieve beheer en beleid van de gehele organisatie. Levert hieromtrent tevens belangrijke beleidsbijdragen en adviseert bij beheersmatige, financiële en bedrijfseconomische aangelegenheden. Heeft derhalve ook met diverse andere aspecten te maken zoals commercie, productie en techniek. Schakelt frequent om tussen en binnen de verschillende taken. Grote accuratesse is vereist. Tijddwang komt regelmatig voor. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO / WO, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.
Zelfstandigheid	Deelt de eigen tijd in, rekening houdend met grove tijdkaders en stelt de prioriteiten. Is bij de aanpak en vormgeving van de werkzaamheden gebonden aan afspraken en zelf mee opgestelde beleidsplannen op financieel en administratief gebied. Is daarbinnen vrij om de eigen werkaanpak te bepalen, waarvoor een hoge mate van initiatief en interpretatievermogen / inzicht zijn vereist. Het toezicht gebeurt via overleg en rapportages. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen en beleidsvoorstellen. De voorkomende problemen zijn complex vergen diverse jaren werkervaring. De contacten met alle medewerkers zijn van belang voor het afstemmen en bijsturen van werkprocessen en gericht op beleidsontwikkeling en probleemoplossing. Coördineert en controleert het werk van assistenten (2-5).	Deelt de eigen tijd in, rekening houdend met omstandigheden en bepaalt de prioriteiten. Is bij de aanpak en vormgeving van de werkzaamheden gebonden aan wet- en regelgeving en aan het zelf mee opgestelde en vormgegeven beleid op financieel en administratief gebied. Bepaalt hierbinnen de vormgeving en aanpak van de taken, waarvoor veel initiatief, inzicht en autonomie zijn vereist. Het toezicht gebeurt via overleg en rapportages. De te maken keuzen betreffen operationele en tactische beslissingen (met enige strategische implicaties via sommige beleidsvoorstellen). De voorkomende problemen zijn complex vergen vele jaren werkervaring. De contacten met alle medewerkers zijn van belang voor het bijsturen en optimaliseren van werkprocessen en beleidsondersteuning. Coördineert en controleert het werk van medewerkers (3-8).

.

Afbreukrisico	Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen en inefficiënte (bijsturing van) werkprocessen. Wat weer kan leiden tot ernstige financiële schade en fors imagoverlies. De contacten met derden (relaties, banken, instanties e.d.) zijn gericht op een optimaal administratief-financieel beheer en het oplossen van structurele problemen. Geheimhouding is vereist inzake de gang van zaken en beleidsaangelegenheden.	Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerd beleid, onjuiste beslissingen door de directie, inefficiënte werkprocessen. Wat weer kan leiden tot zeer ernstige financiële schade en imagoverlies. De contacten met derden (relaties, banken, instanties e.d.) zijn van belang voor een optimaal administratief-financieel beheer en het oplossen van structurele problemen. Geheimhouding is vereist inzake de gang van zaken en beleidsaangelegenheden.
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt zeer regelmatig aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.

Functiefamilie: 4 De functiefamilie Boekhouding is samengevoegd met functiefamilie 3 en heet nu: Functiefamilie 3 Administratie + Boekhouding

Bereik functiegroepen: C t/m G

Omschrijving:
Het betreft functies die gericht zijn op delen (bijvoorbeeld crediteuren, debiteuren, codering bescheiden e.d.) van en/of de gehele boekhouding.

Doel:
Het gemeenschappelijke doel van de functies is het realiseren van een tijdige, juiste en betrouwbare registratie, verwerking en rapportage van de financiële stromen van het bedrijf. De verkregen gegevens dienen enerzijds om verantwoording af te leggen en anderzijds om (management)informatie te genereren.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Het verzamelen, sorteren, bewerken en verwerken van de financiële bedrijfsgegevens.
- Het coderen en boeken van facturen.
- Het bijhouden van kas, bank- en giroboeken.
- Het inboeken van crediteuren.
- Het verzorgen van de debiteurenadministratie.
- Het opstellen van (liquiditeits)overzichten.
- Het maandelijks afsluiten van het grootboek.
- Het verzorgen van de periodieke aanmaningenstroom.
- Het checken van kredietwaardigheid.
- Het bewaken van betalingstermijnen.
- Het leidinggeven aan één of enkele Medewerkers Boekhouding.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Administrateur
- Administratief Medewerker
- Boekhouder
- Boekhoudkundig Medewerker
- Chef Crediteuren
- Debiteurenadministrateur
- Facturist
- Hoofd Administratie
- Hoofd Boekhouding
- Medewerker Crediteurenadministratie
- Medewerker Financiële Administratie
- Medewerker Grootboek

NB. Kijk ook eens bij familie 2A Administratie (bereik 2 t/m 11), 2C of 2D.

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.nivra.nl of www.ecabo.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Moderne Bedrijfsadministratie
- Financiële Dienstverlening
- Boekhoudkundig Medewerkers Praktijkdiploma Boekhouden

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 4		BETREFT: BOEKHOUDING	
Functiegroepen	**Functiegroep C**	**Functiegroep D**	**Functiegroep E**
Karakteristieken			
Complexiteit	De functie is gericht op het uitvoeren van een verscheidenheid aan routinematige, administratieve werkzaamheden ter assistentie van bijvoorbeeld een Debiteuren- of Crediteurenadministrateur, een Facturist e.d. De ondersteuning van anderen betreft bijvoorbeeld het verzamelen, invoeren en interpreteren van administratieve gegevens en samenstellen van veelal gestandaardiseerde overzichten. Af en toe de aandacht verleggen. Tijddwang kan incidenteel voorkomen. Grote accuratesse is vereist. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-2 / vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele maanden.	De functie is gericht op het uitvoeren van enigszins gevarieerde, maar in grote lijnen aan elkaar verwante, routinematige administratieve taken. Bijvoorbeeld het verzamelen, controleren, boeken en coderen van gegevens t.b.v. een onderdeel van de boekhouding, zoals de crediteuren- of voorraadadministratie of ter assistentie van de Boekhouder / Administrateur. Vrij regelmatig de aandacht verleggen. Tijddwang kan incidenteel voorkomen. Grote accuratesse is vereist. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele maanden tot een 1 jaar.	De functie is gericht op het uitvoeren van gevarieerde taken binnen de boekhouding, bijvoorbeeld de volledige crediteuren- en/of debiteurenadministratie. De taken zijn aan elkaar verwant en betreffen veelal verzamelen, controleren, boeken, coderen en mede verzorgen van de cijfermatige verslaglegging. Routine speelt nog een rol. Wisseling van taken en het beantwoorden van vragen noodzaakt regelmatig tot verleggen van aandacht. Tijddwang kan voorkomen als gevolg van (periodieke) deadlines voor de verwerking en verslaglegging. Accuratesse is vereist bij nagenoeg alle werkzaamheden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele maanden tot een 1 jaar.
Zelfstandigheid	De tijdsindeling wordt opgelegd door tijdschema's en strak voorgeschreven procedures. De inhoudelijke aanpak van de werkzaamheden wordt grotendeels bepaald door richtlijnen en laat enige vrijheid van handelen (ten aanzien van bijvoorbeeld interpretatie en navragen; echter niet op essentiële punten). Het toezicht is deels direct. De te maken keuzen hebben betrekking op eenvoudige, concrete problemen. De contacten met collega's en gegevensverstrekkende afdelingen zijn gericht op een vlotte en correcte verwerking van de gegevens.	De tijdsindeling dringt zich grotendeels op door de gehanteerde tijdschema's en procedures. Volgt en interpreteert voor het bepalen van de inhoudelijke aanpak van de werkzaamheden de geldende procedures en bestaande routines. Het toezicht is deels direct, maar niet intensief en gebeurt vooral in de vorm van overleg. De te maken keuzen vereisen enige ervaring om verschillende factoren te beoordelen en op elkaar af te stemmen. De veelvuldige contacten met functionarissen van overwegend administratieve functiesoorten, zijn gericht op het verkrijgen van de juiste gegevens voor een tijdige en correcte administratieve verwerking.	De werkzaamheden worden deels verricht volgens een vaststaand stramien met vaste momenten van oplevering in verband met de verwerking en verslaglegging van gegevens. Deelt daaromheen de tijd in. De aanpak van het werk wordt veelal bepaald door vaste regels en procedures. Eigen inbreng bij het opsporen van gesignaleerde verschillen en/of onjuistheden. Het toezicht vindt plaats via overleg. De te maken keuzen vereisen door ervaring verkregen inzicht in de structuur van het grootboek in relatie tot subadministraties. De veelvuldige contacten met afdelingen / functionarissen op het financieel-administratieve vlak en met gegevensleverende afdelingen zijn gericht op het uitwisselen van gegevens voor een goede en tijdige administratieve verwerking.
Afbreukrisico	Fouten kunnen leiden tot tijdverlies en enige financiële schade. Heeft af en toe contact met leveranciers of afnemers, gericht op het doorgeven van informatie Externe irritatie kan ontstaan. Discretie ten aanzien van partiële bedrijfsgegevens.	Fouten als gevolg van onjuiste vast- en verslaglegging kunnen leiden tot tijdverlies en enige financiële schade en/of kunnen betrekking hebben op belangrijke gegevens voor sectoren van het bedrijf. Omdat regelmatig contact plaatsvindt met leveranciers, afnemers en andere instanties, gericht op informatie-uitwisseling, kan de relatie negatief beïnvloed worden. Discretie ten aanzien van bedrijfsgegevens.	Onjuiste vast- en verslaglegging kan leiden tot tijdverlies, vertekende informatieverschaffing en financiële schade. De kans op tijdig ontdekken is groot en berust op zelfcontrole, controle door het systeem, frequente rapportages en interne controle (door leidinggevende). Herstel kost tijd. Contacten met crediteuren en/of debiteuren, banken e.d. zijn gericht op een informatie-uitwisseling en van belang voor de afwikkeling van financiële transacties. Fouten in de externe contacten kunnen de relatie negatief beïnvloeden. Geheimhouding ten aanzien van financiële gegevens.
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt gemiddeld de helft van de werktijd aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt gemiddeld de helft van de werktijd aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt gemiddeld de helft van de werktijd achter een beeldscherm.

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 4		BETREFT: BOEKHOUDING
Functiegroepen	**Functiegroep F**	**Functiegroep G**
Karakteristieken		
Complexiteit	De functie is gericht op het uitvoeren van gevarieerde en uiteenlopende taken binnen de boekhouding en/of taken ter assistentie en ondersteuning van de leidinggevende. Het betreft taken zoals verzamelen en verwerken van gegevens, bewaken van (sub)administraties en bewerken van materiaal voor het mede verzorgen van de cijfermatige verslaglegging. De gedragslijn is meestal bekend; routine speelt soms nog een rol. Wisseling van taken en het beantwoorden van vragen noodzaakt regelmatig tot verleggen van de aandacht. Tijddwang kan voorkomen als gevolg van (periodieke) deadlines voor de verwerking en verslaglegging. Accuratesse is vereist bij nagenoeg alle werkzaamheden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1½ jaar.	Financieel-administratieve functie, gericht op de gehele boekhouding. Heeft een vrij groot aantal subadministraties en/of aandachtsgebieden onder handen, waarbij de samenhang tussen vastlegging, verwerking en cijfermatige verslaglegging moet worden overzien. Heeft ook elementen van coördinatie en interpretatie. De diversiteit aan taken en verstoringen zoals het beantwoorden van vragen, ad hoc klussen e.d. noodzaken tot regelmatig verleggen van aandacht. Tijddwang komt voor als gevolg van (periodieke) deadlines voor de verwerking en verslaglegging. Accuratesse vereist bij nagenoeg alle werkzaamheden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan AD / vwo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar.
Zelfstandigheid	De werkzaamheden worden deels bepaald door periodiek terugkerende momenten en deels door ad hoc opdrachten. Deelt hiermee rekening houdend zelf de tijd in en stelt doorgaans zelf de prioriteiten. De aanpak van het werk wordt bepaald door de administratieve procedures. Er gelden richtlijnen die eigen interpretatie en initiatief vereisen. Toezicht vindt plaats in de vorm van overleg; wendt zich daartoe ook zelf tot de leidinggevende. De te maken keuzen vergen soms afwegingen over wijze van rapportage, signaleringen en correcties en vereisen ruim inzicht in de bedrijfseigen situatie. De veelvuldige contacten met afdelingen / functionarissen op het financieel-administratieve vlak en met gegevensleverende afdelingen op diverse niveaus (leidinggevenden) zijn gericht op het uitwisselen van gegevens voor een goede, complete en tijdige administratieve verwerking.	De werkzaamheden worden in grote lijnen bepaald door periodiek terugkerende momenten. Kan daaromheen zelf de tijd indelen en prioriteiten stellen. De aanpak van het werk wordt bepaald door de administratieve procedures. Initiatief vereist met betrekking tot controles, attenderingen, nader onderzoek, verbeteringen en dergelijke. Het toezicht gebeurt indirect en vindt plaats in de vorm van overleg. De te maken keuzen dienen de betrouwbaarheid van de boekhouding en de oplossing van soms specifieke problemen in de boekhouding. De contacten met functionarissen van diverse afdelingen en niveaus (beleidsfunctionarissen, leidinggevenden) zijn gericht op een goede, complete en tijdige verwerking en verslaglegging. Geeft eventueel leiding aan één of enkele medewerkers.
Afbreukrisico	Onjuiste vast- en verslaglegging kan leiden tot ernstige vertragingen, vertekende informatieverschaffing en financiële schade. De kans op tijdig ontdekken is redelijk en berust naast zelfcontrole op systeemcontroles en rapportages. Herstel kost tijd en eventueel geld. Contacten met crediteuren, debiteuren, leveranciers, banken e.d. zijn gericht op een correcte informatie-uitwisseling, rappelleren, probleem oplossen en dus van belang voor een correcte afhandeling van financiële transacties. Fouten in de externe contacten kunnen de relatie snel negatief beïnvloeden. Geheimhouding ten aanzien van financiële gegevens, transacties, resultaten.	Onjuiste registraties van financiële stromen kunnen leiden tot ernstige vertragingen en financiële schade. Fouten in rapportages en interpretaties kunnen leiden tot onjuiste beleidsbeslissingen. De kans op tijdig ontdekken berust voornamelijk op zelfcontrole, daarnaast vindt passage langs leidinggevende of anderen plaats. Soms worden fouten te laat ontdekt. Herstel kost veel tijd en geld. Contacten met crediteuren, debiteuren, leveranciers, banken, accountants, instellingen, belastingdienst en dergelijke zijn gericht op een correcte afwikkeling van financiële transacties. Fouten in de externe contacten kunnen het imago aantasten. Geheimhouding ten aanzien

.

		van financiële gegevens, transacties en resultaten van grote delen van of de gehele onderneming.
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt gemiddeld de helft van de werktijd achter een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt gemiddeld de helft van de werktijd achter een beeldscherm.

Functiefamilie: 5. Staf (Financieel / Economisch)

Bereik functiegroepen: H t/m J

Omschrijving:
Het betreft functies die gericht zijn op de wijze van vastlegging, controle en bedrijfseconomische analyse van financiële gegevens. De functies zijn eveneens gericht op de financiële controle en het (mede) voorbereiden en/of vormgeven van het financieel-administratieve beleid en/of de administratieve organisatie. De voorkomende functies zijn beleidsgericht en/of -ondersteunend.

Doel:
Het gemeenschappelijke doel van de functies is het vastleggen, toetsen en analyseren van financiële en/of bedrijfseconomische informatie. Aan de hand van de verkregen informatie kan (mede of door anderen) vorm gegeven worden aan het financieel-economische en administratieve beleid van de organisatie.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Het begroten en budgetteren.
- Het voorbereiden van het financiële en administratieve beleid door middel van onderzoek en advisering.
- Het vormgeven aan administratieve procedures.
- Het controleren van de administratieve uitvoering.
- Het opstellen van investeringsvoorstellen.
- Het vormgeven van deelaandachtsgebieden zoals liquiditeitsprognoses.
- Het in bedrijfseconomische zin analyseren van de bedrijfsactiviteiten en verbeteringen adviseren.
- Het leidinggeven aan één of enkele (financieel / bedrijfseconomische) Stafmedewerkers.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Bedrijfseconomisch Medewerker
- Controller
- Financieel Stafmedewerker
- Financieel-economisch Medewerker
- Hoofd Bedrijfseconomische Afdeling
- Hoofd Financiële Administratie
- Medewerker Bedrijfseconomische Afdeling
- Stafmedewerker Administratieve Organisatie

NB. Kijk ook eens bij de familie 2A Administratie (bereik 2 t/m 11), 2B of 2D.

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.nivra.nl of www.ecabo.nl
Enkele voorkomende opleidingen:
- Administratief Medewerker
- (Bedrijfs-) Administrateur
- Nivra
- Assistent Accountant
- Salarisadministrateur

Zie hieronder de referentiefunctie en functiecontext:

5.1	Financieel-economisch Medewerker	I

.

Functiefamilie 5		Naam van de referentiefunctie
Staf (Financieel-Economisch)	I	**5.1 Financieel-economisch Medewerker**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de teamleider of afdelingshoofd.

Doel van de functie
Uitvoeren van de planning en control cyclus zodanig dat bedrijfseconomische en financiële doelstellingen gerealiseerd kunnen worden.

Typering van de activiteiten

A. <u>Mede ontwikkelen en uitvoeren van bedrijfseconomisch beleid</u>
1. Fungeert als eerste aanspreekpunt voor bedrijfseconomische aangelegenheden en aandachtsgebieden.
2. Adviseert en faciliteert op het gebied van Business Control.
3. Levert bijdragen aan de ontwikkeling van het bedrijfseconomisch beleid en voert het vastgestelde bedrijfseconomisch beleid uit.
4. Bewaakt de planning & control cyclus, geeft advies en sturing aan leidinggevende en medewerkers, stuurt bij waar nodig.
5. Geeft uitvoering aan het opzetten en uitvoeren van de interne controles in het kader van de AO/IC.
6. Stelt financiële en bedrijfseconomische (management)rapportages op.
7. Voert bedrijfseconomische analyses uit en stelt rapporten op.
8. Controleert of systemen voldoen aan alle geldende wetten en voorschriften.
9. Doet voorstellen voor procesverbeteringen.
10. Archiveert (digitaal) de gegevens tijdig en op correcte wijze.

B. <u>Planning & Control van projecten</u>
1. Zorgt voor een transparante P&C cyclus in alle projectfasen.
2. Geeft uitvoering aan de beschrijving van de administratieve organisatie van het project.
3. Verricht (financiële) audits met betrekking tot de lopende projecten en processen op systeem-, proces- en/of productniveau; beoordeelt de resultaten in relatie tot kosten en budgetten.
4. Stelt de (financiële) voortgangsrapportages op.
5. Doet onderzoek en voert (beleids)evaluaties uit.

C. <u>Begroting en managementinformatie</u>
1. Stelt op basis van overzichten en (management)informatie (deel)begrotingen op, voert overleg en zorgt voor de interne afstemming.
2. Stelt mede de jaarrekening op, maakt de analyse, de toelichting op de verschillen tussen jaarrekening en begroting.
3. Maakt de toelichting op samen met de balans en de winst- en verliesrekening.
4. Verzorgt binnen de gestelde kaders de rapportages en de managementinformatie.
5. Analyseert en signaleert de verschillen in begroting en realisatie, werkt voorstellen uit en geeft mogelijke alternatieven aan.
6. Maakt de liquiditeitsprognoses op basis van beschikbare informatie, rapporteert afwijkingen tussen prognoses en werkelijkheid.
7. Geeft advies over te nemen maatregelen.

.

Complexiteit

Functie gericht op het vastleggen, analyseren en toetsen van financiële en bedrijfseconomische gegevens, het opstellen van analyses en het mede ontwikkelen en bewaken van de P&C-cyclus. Het betreft een coördinerende, uitvoerende en beleidsvoorbereidende functie. Bewaakt de voortgang en continuïteit van de financiële en bedrijfseconomische processen en fungeert als eerste aanspreekpunt. Schakelt regelmatig om tussen de verschillende taken. Accuratesse is vereist bij het opstellen van analyses en managementinformatie. Tijddwang komt af en toe voor als gevolg van deadlines en ad hoc werkzaamheden.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO- niveau, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een studielast van 2,5 jaar.

Zelfstandigheid

De Financieel-economisch Medewerker stelt, rekening houdend met terugkerende (overleg)momenten en deadlines, de prioriteiten en deelt dienovereenkomstig de eigen tijd in. De functionaris is bij de werkaanpak en vormgeving gebonden aan zelf mee vormgegeven richtlijnen, procedures en formats; bepaalt voor analyse en onderzoek de eigen aanpak. Er is overwegend indirect toezicht op de medewerker via overleg en aan de hand van rapportages. De Financieel-economisch Medewerker bewaakt lopende zaken en signaleert problemen in de voortgang van het financieel-economische en administratieve proces; neemt operationele en tactische beslissingen binnen gestelde kaders. De beslissingen hebben betrekking op de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en het werk van anderen. De te maken keuzes vragen kennis van de bedrijfssituatie en hebben betrekking op onderzoek en analyses en de methode en wijze van rapporteren.
Heeft intern contact met de eigen afdeling, medewerkers en managers van alle afdelingen en de directie gericht op tijdige informatie-uitwisseling, het beantwoorden van vragen en het opstellen van analyses, managementinformatie en verslaglegging, begroting versus realisatie en adviezen. Bij een aantal van deze contacten zijn tact en overtuigingskracht vereist.

Afbreukrisico

Heeft met enige regelmaat extern contact met relevante instanties en/of klanten, gericht op het uitwisselen van informatie en beantwoorden van vragen. Deze contacten zijn van belang voor een zo goed mogelijke voortgang van werkzaamheden en realiseren van de uitvoering van het financieel-economisch beleid.
Fouten en onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij de managementinformatie, adviezen en analyses) kunnen leiden tot foutieve rapportages, tijdverlies, financiële schade, interne en externe irritaties en imagoschade. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole, controle door de leidinggevende en controle door derden (instanties, andere afdelingen).
Geheimhouding is vereist ten aanzien van vertrouwelijke klant-/personeels-/bedrijfsgegevens.

Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden regelmatig aan een beeldscherm.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 5.1 Financieel-economisch Medewerker

De Financieel-economisch Medewerker komt voor in hoofdkantoren. De Financieel-economisch Medewerker ondersteunt de afdelingsmanager bij taken die gericht zijn op het vastleggen, analyseren en toetsen van bedrijfseconomische gegevens, het mede ontwikkelen en uitvoeren van het bedrijfseconomisch beleid en de planning en controle cyclus. Voert diverse analyses uit, stelt diverse soorten rapportages op en doet voorstellen voor procesverbeteringen. Stelt (deel)begrotingen en prognoses op, levert managementinformatie aan en ondersteunt bij het opstellen van de jaarrekening. Alternatieve functienamen kunnen bijvoorbeeld Bedrijfseconomisch Medewerker, Financieel Stafmedewerker of Assistent Controller zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. De lichtere variant is van toepassing als de bedrijfsfunctie sterker gericht is op vastlegging en analyse van gegevens en signalering van bijzonderheden, dan op advies en beleidsvorming. De lichtere variant is ook van toepassing als de contacten binnen de organisatie meer gericht zijn op (leidinggevenden van) afdelingen, dan op directie en management.	H
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	I
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Dat is onder meer het geval als binnen de bedrijfsfunctie duidelijke elementen van advisering over financieel-economische beleidsvorming bestaat. De interne contacten met directie en management en zijn gericht op de totale financiële verslaglegging, de inrichting van de administratieve organisatie en gaan ook over onderwerpen die complex en nieuw kunnen zijn.	J

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 5		BETREFT: STAF (FINANCIEEL / ECONOMISCH)	
Functiegroepen	**Functiegroep H**	**Functiegroep I**	**Functiegroep J**
Karakteristieken			
Complexiteit	De functie is gericht op het controleren, analyseren en toetsen van financiële gegevens en/of administratieve processen. De functie is (beleids)ondersteunend en kent signalerende elementen. De deelonderwerpen en fasen moeten in onderling verband gezien worden. Regelmatig vindt confrontatie plaats met tamelijk gecompliceerde bedrijfseconomische vragen. De diversiteit aan aandachtsgebieden en/of projecten als ookinterrupties door vragen of problemen vereisen regelmatig het verleggen van de aandacht. Tijddwang kan af en toe voorkomen als gevolg van planningen, afspraken en rapportagemomenten. Hoge accuratesse is vereist bij alle werkzaamheden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan AD / VWO met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3½ jaar.	De functie is gericht op het vastleggen, verstrekken, analyseren en toetsen van financiële gegevens en de administratieve organisatie. De functie is beleidsondersteunend en kent adviserende elementen. De samenhang van deelonderwerpen en fasen moet steeds in oog worden gehouden. Regelmatig vindt confrontatie plaats met gecompliceerde bedrijfseconomische vraagstukken. De diversiteit aan aandachtsgebieden en/of projecten als ook interrupties door vragen of problemen vereisen regelmatig het verleggen van de aandacht. Tijddwang kan af en toe voorkomen als gevolg van planningen, afspraken en rapportagemomenten. Hoge accuratesse is vereist bij alle werkzaamheden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.	De functie is gericht op het uitvoeren van en mede vormgeven aan het financieel-administratieve beleid. Werkzaamheden zijn bijvoorbeeld het vastleggen en analyseren van bedrijfseconomische informatie, ondersteunende en adviserende taken bij beleidsbeslissingen, en optimaliseren van de administratieve organisatie. De (complexe en soms geheel nieuwe) deelonderwerpen en projecten dienen steeds in hun onderlinge samenhang gezien te worden. De diversiteit aan onderwerpen, vragen en problemen vereisen regelmatig het verleggen van de aandacht. Tijddwang kan af en toe voorkomen als gevolg van planningen, afspraken en rapportagemomenten. Hoge accuratesse is vereist bij alle werkzaamheden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar.
Zelfstandigheid	Werkt veelal projectmatig of op basis van opdrachtformulering. Is daarbij gebonden aan een gegeven planning. Deelt daarbinnen de tijd in. Is bij de aanpak van het werk gebonden aan (administratieve) processen en procedures. Initiatief vereist ten aanzien van signaleringen, controles, voorstellen tot verbeteringen en nader onderzoek. Toezicht gebeurt door middel van overleg en door tussentijdse rapportage. De te maken keuzen vereisen inzicht in de (administratieve) organisatie en hebben betrekking op verbeteringsadviezen, signaleren van onvolkomenheden en wijze van rapportage. Contacten met (leidinggevenden van) diverse afdelingen zijn van belang voor afstemming, de uitvoering van berekeningen, analyses en beschrijvingen.	Werkt veelal projectmatig of op basis van opdrachtformulering. Is daarbij gebonden aan de mede zelf opgestelde planning. Deelt daarbinnen de tijd in. Is bij de aanpak van het werk gebonden aan (administratieve) processen en procedures. Initiatief vereist ten aanzien van verfijningen, verbeteringen, controles en nader onderzoek. Toezicht gebeurt door middel van overleg en achteraf door rapportage. De te maken keuzen vereisen kennis van de bedrijfssituatie en hebben betrekking op onderzoekswijze, investeringsadvies, wijze van rapportage e.d. Contacten met diverse afdelingen en met de Directie zijn van belang voor afstemming, de uitvoering van berekeningen, analyses en beschrijvingen.	Werkt veelal projectmatig of op basis van opdrachtformulering. Kan daarbinnen geheel zelf de tijd indelen. De aanpak gebeurt volgens bepaalde methoden; fouten en hiaten moeten echter naar eigen inzicht worden gevonden en aangetoond. Initiatief vereist ten aanzien van verfijningen, verbeteringen, analyses, controles en nader onderzoek. Geeft mede vorm aan beleid. Toezicht gebeurt door middel van overleg en achteraf door rapportage. De te maken keuzen vereisen een diepgaande kennis van en inzicht in de bedrijfsactiviteiten en hebben betrekking op beleidsadvisering. Contacten met diverse afdelingen en met de Directie zijn van belang voor een optimale financiële verslaglegging, het eventueel optimaliseren van de administratieve organisatie en het mede afstemmen van beleid en bedrijfsplannen. Geeft eventueel leiding aan één of enkele medewerkers.
Afbreukrisico	Fouten ten gevolge van verkeerde analyses, berekeningen en het niet ontdekken van tekortkomingen kunnen leiden tot verkeerde beslissingen, investeringen (door derden) en inefficiënte procedures. De kans op tijdig ontdekken en herstellen berust voornamelijk op zelfcontrole, overleg en beoordeling van rapportages. De onregelmatige contacten met accountants en leveranciers zijn van belang voor een goede afstemming. Geheimhouding ten aanzien van resultaten en de gang van zaken.	Fouten ten gevolge van verkeerde analyses, berekeningen en het niet ontdekken van tekortkomingen kunnen leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen, investeringen (door derden) en inefficiënte procedures. De kans op tijdig ontdekken en herstellen berust voornamelijk op zelfcontrole, overleg en beoordeling van rapportages op hoofdlijnen. Contacten met accountants en leveranciers zijn van belang voor een goede afstemming. Verstoringen staan een adequate verslaglegging en analyse in de weg. Geheimhouding ten aanzien van resultaten, de gang van zaken en beleidszaken.	Fouten ten gevolge van verkeerde analyses, berekeningen en onzorgvuldige beleidsvoorstellen kunnen leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen, investeringen door derden en inefficiënte procedures. De kans op tijdig ontdekken en herstellen berust op zelfcontrole en enige controle door anderen. Contacten met accountants en leveranciers zijn van belang voor een goede afstemming. Verstoringen staan een adequate verslaglegging en beleidsvoorbereiding in de weg. Het imago is in het geding. Geheimhouding ten aanzien van resultaten, gang van zaken, beleidsvoornemens en beleidszaken.

.

Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt een gedeelte van de tijd achter een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt een gedeelte van de tijd achter een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt een gedeelte van de tijd achter een beeldscherm.

Functiefamilie: 6. Salaris- en Personeelsadministratie

Bereik functiegroepen: E t/m G

Omschrijving:
Het betreft functies die gericht zijn op delen van en/of de gehele salarisadministratie en op de registratie van personeelsgegevens in het kader van de salarisadministratie. Kenmerkend is het sociale aspect binnen deze administratieve subfamilie, dat wil zeggen de informatieverstrekking en/of voorlichting aan medewerkers.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel van deze functies is het verzamelen, verwerken, controleren en analyseren van gegevens met betrekking tot de salarisadministratie, teneinde tijdig de juiste lonen uit te keren en op verzoek toelichting hierover aan de medewerkers te geven. Tevens leveren ze bijdragen aan de formelere verantwoording en informatieverstrekking hieromtrent zowel intern (bijvoorbeeld ten behoeve van begrotingen, (jaar)verslagen e.d.) als extern richting officiële instanties (fiscus, pensioenfondsen, e.d.).

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Het invoeren van personele gegevens (overwerk, ploegendiensten, salarisverhogingen, verhuisberichten).
- Verwerken van ziek- en herstelmeldingen.
- Het controleren van (de extern uitgevoerde) salarisberekeningen.
- Het berekenen van inhoudingen, bruto / netto verhoudingen e.d.
- Het informeren van personeel over inhoudingen, personeelszaken e.d.
- Het maken van jaaroverzichten voor bedrijfsverenigingen, verzekeringen e.d.
- Het verstrekken en/of analyseren van cijfermatige gegevens als basis voor de begroting.
- Het in eigen beheer hebben en functioneel onderhouden van het loon- en salarissysteem.
- Het leidinggeven aan één of enkele Loon- en Salarisadministratiemedewerkers.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Administratief Medewerker P & O
- Medewerker Administratie
- Medewerker Personeelsregistratie
- Medewerker Salarisadministratie
- Mutatiemedewerker
- Salarisadministrateur
- Teamleider Salarisadministratie

NB. Kijk ook eens bij de familie 2A Administratie (bereik 2 t/m 11) of 2B of 2C.

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.nivra.nl of www.ecabo.nl
Enkele voorkomende opleidingen:
- Administratief Medewerker
- Medewerker Personeelszaken
- Salarisadministrateur

Zie hieronder de referentiefunctie en functiecontext:

6.1	Salarisadministratie	F

.

Functiefamilie 6		Naam van de referentiefunctie
Salaris- en Personeelsadministratie	F	**6.1 Salarisadministratie**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van het Hoofd Salarisadministratie.

Doel van de functie

Draagt mede zorg voor het verwerken van mutaties die betrekking hebben op de salarisadministratie en variabele arbeidsrechtelijke vergoedingen (zoals overwerk, onkostenvergoedingen, toeslagen) enerzijds en voor het voorbereiden van de tijdige uitbetaling van de salarissen van alle (in Nederland gevestigde) bedrijven van de organisatie anderzijds.

Typering van de activiteiten

A. <u>Salarisadministratie</u>

1. Ontvangt gegevens en/of mutaties van de HRM-afdelingen die van belang zijn voor de salarisverwerking.
2. Beoordeelt de ontvangen gegevens op plausibiliteit, juistheid, volledigheid en informeert in geval van onduidelijkheden of twijfel bij HRM, leidinggevenden en de betrokken medewerkers om de ontvangen data echt te kunnen verifiëren/verwerken.
3. Zorgt na verificatie en goedkeuring van de gegevens van de relevant bevonden data en salarisgegevens (vast en variabel) van nieuwe en bestaande medewerkers voor het actualiseren in het HRM-/salarissysteem.
4. Voert uiteenlopende en ondersteunende werkzaamheden voor het Hoofd Salarisadministratie uit, als het maken van berekeningen, uitzoeken van details in de cao, verrichten van bij de functie horende correspondentie, zorgen voor een overzichtelijk archief en dergelijke.
5. Houdt bij alle werkzaamheden rekening met relevante wet- en regelgeving en de eigen internationale bedrijfsregelingen.
6. Dient als vraagbaak/1e aanspreekpunt voor medewerkers en leidinggevenden met vragen op arbeidsvoorwaardelijk gebied. Speelt complexere aangelegenheden door aan het Hoofd Salarisadministratie.
7. Levert op verzoek Proforma-salarisberekeningen aan en legt desgewenst details uit.

B. <u>Controle en verwerking in de financiële administratie</u>

1. Zorgt samen met Hoofd Salarisadministratie voor een correcte en tijdige doorbelasting van de salariskosten aan de diverse werkmaatschappijen en afdrachten aan de belastingdiensten.
2. Ondersteunt het Hoofd Salarisadministratie bij het verzamelen en bewerken van de benodigde gegevens ten behoeve van de interne standaardrapportages (bijv. standenregister, draaitabellen salariskosten, maandelijkse RC-aansluiting met grootboek financiële administratie etc.) en ten behoeve van de wettelijk voorgeschreven rapportering.
3. Attendeert het Hoofd Salarisadministratie op afwijkingen en dergelijke.

.

Complexiteit

De functie is gericht op het uitvoeren van gevarieerde werkzaamheden ten behoeve van de salarisadministratie. De Medewerker Salarisadministratie houdt zich in dit kader bezig met het verzamelen, controleren en verwerken van gegevens. Tevens ondersteunt de functionaris het Hoofd Salarisadministratie bij het verzamelen en bewerken van gegevens ten behoeve van rapportages. Daarnaast fungeert de Medewerker Salarisadministratie als vraagbaak voor medewerkers en leidinggevenden met vragen op arbeidsvoorwaardelijk gebied. Schakelt vrij regelmatig om tussen de diverse deelactiviteiten, ad hoc opdrachten en het beantwoorden van vragen van medewerkers. Accuratesse is vereist bij een aantal werkzaamheden binnen het salarisadministratieproces, zoals het invoeren van mutaties, controlewerkzaamheden en bij het opstellen of wijzigen van arbeidsovereenkomsten. Tijddwang kan voorkomen bij het afhandelen van ad hoc opdrachten.

De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 niveau, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een studielast van 2 jaar. Daarnaast is kennis en bijblijven ten aanzien van de interne organisatie, de geautomatiseerde systemen, sociale wet- en regelgeving, de cao en bedrijfseigen procedures vereist.

Zelfstandigheid

De tijdsindeling wordt deels bepaald door deadlines voor wekelijks of maandelijks terugkerende zaken. Daarnaast is de tijdsindeling van het werk afhankelijk van de ad hoc vragen vanuit de medewerkers en leidinggevenden. Is verder vrij om de werktijd in te delen. De medewerker is bij de werkaanpak en vormgeving gebonden aan vastgestelde richtlijnen, procedures en formats, cao en personeelshandboek. Toezicht is overwegend indirect en vindt plaats door overleg met de leidinggevende. In complexe situaties kan de leidinggevende altijd geraadpleegd worden. De te maken keuzen hebben betrekking op de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden. Neemt zelfstandig operationele beslissingen en stemt af met de leidinggevende in geval van verdergaande beslissingen.

Heeft dagelijks intern contact met medewerkers en leidinggevenden, gericht op het beantwoorden van vragen en geven van informatie en advies rondom uren en contracten. De contacten zijn van belang voor een optimale administratieve ondersteuning en een vlotte voortgang en afhandeling van lopende zaken.

Afbreukrisico

Heeft extern contact met verschillende instanties zoals de salarisverwerker, het UWV en de arbodienst. Deze contacten zijn van belang voor het verkrijgen van informatie, informeren over personeels-administratieve zaken of het geven van informatie over personele wijzigingen.

Fouten en/of onzorgvuldigheden in de invoering van gegevens of het verwerken van mutaties kunnen leiden tot de verzending van onjuiste documenten of foutieve salarisbetaling. De kans op het tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door de leidinggevende.

Geheimhouding is vereist ten aanzien van persoons- en salarisgegevens.

Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden regelmatig aan een beeldscherm.

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 6		BETREFT: SALARIS- EN PERSONEELSADMINISTRATIE	
Functiegroepen	**Functiegroep E**	**Functiegroep F**	**Functiegroep G**
Karakteristieken			
Complexiteit	De functie is gericht op het uitvoeren van werkzaamheden ten behoeve van de personeels- en salarisadministratie. De aan elkaar verwante taken betreffen onder meer verzamelen, controleren, verwerken en berekenen. De functie kent enkele sociale aspecten. Routine speelt nog een rol. Wisseling van taken en daarbinnen storingen door vragen veroorzaken zeer regelmatige omschakelingen. Tijddwang komt soms voor als gevolg van periodieke gegevensverwerking. Accuratesse is vereist met name bij de administratieve verwerking en controle van gegevens. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot circa 1½ jaar.	De functie is gericht op het uitvoeren van werkzaamheden ten behoeve van de salarisadministratie. De taken vertonen variatie en betreffen onder meer verzamelen, controleren, verwerken en mede verzorgen van de verslaglegging. Heeft te maken met sterk wisselende en soms gecompliceerde regelingen. De functie kent sociale aspecten. Wisseling van taken en daarbinnen storingen door vragen veroorzaken zeer regelmatige omschakelingen. Tijddwang komt soms voor als gevolg van periodieke gegevensverwerking. Accuratesse is vereist bij nagenoeg alle werkzaamheden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot circa 2 jaar.	De functie is gericht op de gehele salarisadministratie. De taken betreffen onder meer de verwerking en controle van gegevens en het verzorgen van de verslaglegging, waarbij de samenhang overzien moet worden. Dient sterk wisselende en gecompliceerde regelingen toe te passen en in de systemen te implementeren. De functie kent sociale aspecten en heeft ook coördinerende elementen. Diversiteit aan aandachtsgebieden en vele vragen veroorzaken zeer regelmatige omschakelingen. Tijddwang komt voor als gevolg van periodieke gegevensverwerking. Accuratesse is vereist bij nagenoeg alle werkzaamheden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot circa 3 jaar. Bijblijven op het gebied van fiscale en sociale wetgeving.
Zelfstandigheid	De werkzaamheden worden grotendeels bepaald door deadlines en verstoringen als gevolg van vragen van medewerkers. Daarbinnen vrij om de tijd in te delen. De aanpak van het werk wordt grotendeels bepaald door regels, procedures, systemen en de wetgeving. De juistheid van (aangeleverde) gegevens dient gecontroleerd te worden; daarbij is initiatief en eigen inbreng noodzakelijk. Toezicht gebeurt deels direct en deels indirect; kan in geval van vragen snel terugvallen op de leidinggevende. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden. Voorkomende problemen vereisen enige ervaring in het reilen en zeilen rondom een salarisadministratie. De contacten met in principe alle medewerkers zijn vooral gericht op een vlotte uitwisseling van gegevens en van informatie en daarnaast in beperkte mate op het geven van toelichting bij bepaalde salariscomponenten.	De werkzaamheden worden deels bepaald door deadlines en verstoringen als gevolg van vragen van medewerkers. Daarbinnen vrij om de tijd in te delen. Stelt deels zelf prioriteiten. De aanpak van het werk wordt deels bepaald door regels, procedures, systemen en de wetgeving. Vindingrijkheid is vereist bij de interpretatie van wetgeving en richtlijnen. Signaleert onjuistheden en neemt de nodige initiatieven. Toezicht gebeurt door middel van overleg. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het werk. Voorkomende problemen liggen op het vlak van veranderingen in cao's, wetgeving, richtlijnen e.d. De contacten met in principe alle medewerkers zijn gericht op een vlotte uitwisseling van gegevens en informatie of op het geven van toelichting op salariële aangelegenheden.	De werkzaamheden worden grofweg bepaald door deadlines en verstoringen als gevolg van vragen van medewerkers. Daarbinnen vrij om de tijd in te delen en prioriteiten te stellen. De aanpak van het werk wordt deels bepaald door regels, procedures, systemen en de wetgeving. Vindingrijkheid is vereist bij de interpretatie en implementatie van wetgeving en richtlijnen. Initiatief met betrekking tot verbeteringen, nader onderzoek, attenderingen e.d. Toezicht is indirect en gebeurt vooral door middel van rapportage. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden en die van anderen. De contacten met in principe alle medewerkers zijn enerzijds gericht op een correcte, tijdige en complete verwerking van en verslaglegging omtrent de salarisadministratie en anderzijds op het toelichten van diverse op salariële aangelegenheden. Geeft eventueel leiding aan één of enkele medewerkers.
Afbreukrisico	Fouten in berekeningen, invoer gegevens, controle e.d. kunnen leiden tot onjuiste of niet tijdige salarisbetaling(en), foutieve uitbetaling van uitkeringsgelden e.d. en daardoor tot de nodige irritatie. Tijdige ontdekking en herstel berust op zelfcontrole, systeemcontroles en controle door de leidinggevende. Contacten met bedrijfsverenigingen, fiscus, uitkeringsinstanties e.d. zijn gericht op eenvoudige gegevensuitwisseling. Geheimhouding ten aanzien van personele- en salarisgegevens.	Fouten in controles, berekeningen, verwerking en interpretaties kunnen leiden tot verkeerde of niet tijdige salarisbetaling(en), eventuele boetes en vertekende informatieverschaffing. Tijdige ontdekking en herstel berust op zelfcontrole, systeemcontroles en signalering door de leidinggevende of betrokkenen. Veelvuldige contacten met bedrijfsverenigingen, fiscus, uitkeringsinstanties e.d. zijn gericht op gegevensuitwisseling. Kan frequent contact onderhouden met externe salarisverwerkings-systeemhouders. Fouten in de externe contacten kunnen de relatie negatief beïnvloeden. Geheimhouding ten aanzien van personele- en salarisgegevens.	Fouten in controles, berekeningen, verwerking, interpretaties en verslaglegging kunnen leiden tot verkeerde of niet tijdige salarisbetaling(en), eventuele boetes en vertekende informatieverschaffing aan beleidsmakers. Tijdige ontdekking en herstel berust op zelfcontrole en signalering door de leidinggevende of betrokkenen. Veelvuldige contacten met bedrijfsverenigingen, fiscus, uitkeringsinstanties e.d. zijn gericht op gegevensuitwisseling, afhandeling van zaken en overleg. Fouten in de externe contacten kunnen het imago aantasten. Geheimhouding ten aanzien van personele- en salarisgegevens.

.

Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt ongeveer de helft van de tijd achter een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt ongeveer de helft van de tijd achter een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt ongeveer de helft van de tijd achter een beeldscherm.

Functiefamilie: 7. ICT (Ontwikkeling)

Bereik functiegroepen: F t/m J

Omschrijving:
Het betreft informatica functies die gericht zijn op de architectuur, het ontwerpen, testen en implementeren van bedrijfsbrede ICT-systemen en web-toepassingen.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel van deze functies is het (mede) operationeel houden van de administratieve geautomatiseerde systemen alsmede de optimalisatie daarvan en/of het systeemtechnisch ontwerpen, bouwen en implementeren van ICT-systemen om aan de informatiebehoefte van het bedrijf te voldoen.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Definitiestudie verrichten.
- Maken van functioneel ontwerp.
- Maken van technisch ontwerp.
- Programmeren.
- Testprogramma's ontwikkelen, testen.
- Implementeren van nieuwe structuren en systemen.
- Advisering over infrastructuur en wijze van systeemaanpak.
- Applicatiebeheer.
- Infrastructuurbouw en beheer.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Applicatiedesigner
- Applicatieprogrammeur
- Databaseontwerper
- Hoofd Automatisering
- Programmeur
- Projectleider ICT
- Medewerker ICT
- Systeemanalist
- Systeemontwerper

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.ecabo.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:

- ICT Beheerder
- Applicatieontwikkelaar
- Diverse leverancierscursussen

Zie hieronder de referentiefuncties en functiecontexten:

7.1	Manager ICT	I
7.2	Applicatie-Engineer	G

.

Functiefamilie 7		Naam van de referentiefunctie
ICT (Ontwikkeling)	I	**7.1 Manager ICT**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Directeur. Geeft leiding aan de afdeling ICT (bestaande uit circa 3 personen).

Doel van de functie

Afstemmen met, informeren en adviseren van directie en afdelingsmanagement over het te voeren en te implementeren ICT-beleid gericht op het voldoen aan de informatiebehoeften van de organisatie en op het zo goed mogelijk laten functioneren van de ICT-systemen.

Typering van de activiteiten

A. <u>Ontwikkeling van het te voeren ICT-beleid</u>

1. Verricht onderzoek naar de gewenste informatievoorziening (inclusief management- en sturingsinformatie) en naar het feitelijk functioneren van en gewenste verbeteringen in de ICT-systemen van de organisatie.
2. Neemt deel aan verschillende afdeling overschrijdende werkgroepen en projecten om mede aan het ICT-beleid vorm te geven.
3. Vertaalt organisatiedoelstellingen naar ICT-doelstellingen.
4. Analyseert diverse meetresultaten en overeengekomen KPI's (uit ICT-systemen) en voedt hiermee het ICT-beleid.
5. Adviseert de directie en het management ten aanzien van het ICT-beleid van de organisatie.
6. Formuleert doelstellingen op de korte en lange termijn voor de eigen afdeling.
7. Bewaakt de consistentie van het ICT-beleid in relatie tot de regelmatig door management, directie en belangrijke gebruikers ingediende verzoeken tot aanpassing.
8. Ontwikkelt de (doorgroei)scenario's, stelt in samenwerking met de directie en management het (strategisch) ICT-plan op.

B. <u>Advies en uitvoering</u>

1. Draagt zorg voor het uitvoeren en bijsturen van het ICT-beleid.
2. Levert managementrapportages aan voorzien van analyses. Adviseert het management op welke wijze door ICT nog beter voldaan kan worden aan hun informatiebehoeften.
3. Initieert aanpassingen in ICT-systemen, procedures/rapportages e.d. om deze te verbeteren.
4. Draagt zorg voor de begeleiding van het management en de gebruikersorganisatie om met de wijzigingen en verbeteringen in systemen en toepassingen om te gaan.
5. Adviseert over en draagt zorgt voor leveranciers-/partnermanagement, derde partijen en service contracten.
6. Draagt zorg voor de security van systemen en informatie op basis van risico-inventarisaties.
7. Adviseert de directie met betrekking tot verbeteringen van de ICT-systemen qua architectuur, infrastructuur en de totale configuratie in hard- en software; werkt voorstellen uit.

.

C. Leidinggeven en projectmanagement

1. Plant aan de hand van organisatiedoelstellingen en het (strategisch) ICT-plan de uit te voeren werkzaamheden. Bewaakt het ICT- en afdelingsbudget.
2. Organiseert de functies, hulpmiddelen, systemen, procedures en processen binnen de afdeling zodanig dat de doelstellingen en de planning gehaald kunnen worden.
3. Bemenst de functies en is verantwoordelijk voor de formatie en begeleiding van de afdeling.
4. Ziet toe op de uitvoering (kwalitatief) en de voortgang (kwantitatief) van de werkzaamheden en afdelingsprocessen en stuurt zo nodig bij.
5. Initieert en voert ICT-projecten op organisatieniveau uit.
6. Treedt op als projectleider en draagt zorg voor de planning en budgetbewaking.

.

Complexiteit
De functie is gericht op het bijdragen aan het ontwikkelen en uitvoeren van het ICT-beleid om goed functionerende ICT-systemen te realiseren die voorzien in de informatiebehoeften en tevens de gewenste ondersteuning bieden aan de (administratieve) werkprocessen van de organisatie. De functie bevat elementen van advisering, beleidsontwikkeling en leidinggeven aan (verbeter)trajecten in systeemontwikkeling en systeembeheer. De functionaris treedt daarbij zelf regelmatig op als projectleider. De Manager ICT schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de diverse deelactiviteiten. Accuratesse is vereist bij het adviseren van management en directie rondom de ontwikkeling en de uitvoering van het ICT-beleid. Tijddwang kan voorkomen als gevolg van het afhandelen van spoed eisende opdrachten en het werken met deadlines. De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 2,0 jaar. Dient bij te blijven op het vakgebied.

Zelfstandigheid
De Manager ICT deelt de eigen werktijd in rondom zelf gemaakte (project)afspraken, vaste vergadermomenten en zich aandienende zaken; bepaalt hieromtrent zelf de urgentie en prioriteiten. De vormgeving en aanpak van de werkzaamheden worden ingekaderd door het zelf mee vormgegeven ICT-beleid, door de feitelijke in de organisatie aanwezige hard- en software en door de gebruikerseisen en -wensen. Analytisch en beleidsmatig inzicht, diepgaande automatiseringskennis en goede communicatieve vaardigheden zijn vereist om in gesprekken met management en directie hun precieze wensen te achterhalen en deze te vertalen naar ICT-oplossingen. Toezicht is vrijwel geheel indirect en vindt plaats via afstemming met de directie. De te maken keuzen hebben betrekking op ontwikkeling en uitvoering van ICT-beleid, de voortgang en kwaliteit van de ICT-afdeling en de voortgang en continuïteit van de ICT-processen. Heeft een adviserende rol richting management en directie.
Heeft intern contact met directie, management en leidinggevenden gericht op advies en controle op het vastgestelde beleid en de implementatie ervan. Deze contacten zijn van groot belang voor het goed laten functioneren van en de continuïteit in de ICT-processen. Geeft leiding aan de afdeling ICT (bestaande uit circa 3 personen).

Afbreukrisico
Heeft met enige regelmaat extern contact met adviseurs, leveranciers en samenwerkingspartners gericht op het inwinnen van informatie, afstemmen over relevante ICT-ontwikkelingen en interessante toepassingen of toetsing van het ICT-beleid. Deze contacten zijn van groot belang voor het realiseren van goed werkende ICT-systemen en -processen die aan de organisatie de gewenste ondersteuning bieden.
Fouten en/of onzorgvuldigheden in de uitvoering van het ICT-beleid, de inrichting van de ICT-systemen en het leidinggeven aan de ICT-afdeling kunnen leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen, onvoldoende controle en beheersing van ICT organisatie, met financiële schades en imagoschade tot gevolg. De kans op tijdig ontdekken en herstellen berust vooral op zelfcontrole, controle door directie en MT of worden door anderen gesignaleerd.
Geheimhouding is vereist ten aanzien van financiële bedrijfsgegevens, ICT-systemen, persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie.

Fysieke aspecten
Werkt onder kantooromstandigheden met enige regelmaat tijd achter een beeldscherm.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 7.1 Manager ICT

De Manager ICT komt voor in hoofdkantoren en regiokantoren. De Manager ICT informeert en adviseert de directie en het management over beheerstechnische ICT-aangelegenheden, ook voor de lange termijn. Geeft leiding aan de afdeling ICT. Beleid en advies dat door de functionaris mede wordt bepaald, is gericht op (optimalisatie van) het gehele ICT-proces, de architectuur en/of realisatie van systemen ten behoeve van informatiebehoeften binnen de organisatie en het bieden van passende en functionele ICT-oplossingen. Een voorbeeld van een alternatieve functietitel is Hoofd Automatisering.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de functionaris verantwoordelijk is voor onderdelen van het ICT-beleid en/of deelsystemen, of als de functionaris zich meer richt op efficiëntie en beheerstaken van het al bestaande ICT-proces en minder op de lange termijn ontwikkeling.	H
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	I
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de functionaris verantwoordelijk is voor het gehele informatiemanagement en de infrastructuur, waarbij ook duidelijk bedrijfskundige en bedrijfseconomische aspecten een rol kunnen spelen (bijvoorbeeld vraagstukken over investeringen, selectie en aankoop van systemen).	J

.

Functiefamilie 7		Naam van de referentiefunctie
ICT (Ontwikkeling)	G	**7.2 Applicatie Engineer**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Manager ICT.

Doel van de functie

Ten behoeve van de gebruikersorganisatie ontwikkelen en onderhouden van IT-applicaties om deze toepassingen zo goed mogelijk te laten werken binnen de bestaande of nieuw te bouwen automatiseringssystemen van de organisatie.

Typering van de activiteiten

A. Applicatie ontwikkeling

1. Levert een bijdrage aan het ontwikkeltraject in samenwerking met de Manager ICT en eventueel in samenwerking met een externe organisatie.
2. Stelt op basis van de opdrachtomschrijving het (project)plan op.
3. Levert bijdragen aan het functioneel ontwerp en stelt in detail het technisch ontwerp op.
4. Spreekt het ontwerp met de Manager ICT door en verwerkt eventuele aanpassingen.
5. Voert op basis van het geaccordeerde ontwerp de programmeerwerkzaamheden uit.
6. Installeert de applicatie in een afgeschermde omgeving en test zorgvuldig (alle onderdelen van) de applicatie; brengt zo nodig verbeteringen aan.
7. Stelt de geteste en goedgekeurde applicatie ter beschikking aan de gebruikersorganisatie en biedt, indien gewenst, ondersteuning aan medewerkers over het gebruik van de toepassing.

B. Applicatiebeheer

1. Onderhoudt en beheert de bestaande applicaties.
2. Beheert de applicatiegegevens en stelt gebruiks- en onderhoudshandleidingen op.
3. Stelt het applicatiehandboek op en beheert de applicatiedocumentatie.
4. Voert verschillende testen uit en stelt vast wat mogelijke aanpassingen moeten zijn.
5. Past applicaties aan op basis van (organisatie)wensen en behoeften.
6. Voert programmeerwerkzaamheden uit.

C. Algemene ondersteuning

1. Inventariseert de wensen van gebruikers(groepen) en werkt voorstellen uit hoe de bestaande of nieuw te ontwikkelen applicaties het best aan deze wensen tegemoet kunnen worden.
2. Adviseert en ondersteunt de Manager ICT vanuit de eigen expertise.
3. Fungeert als centraal aanspreekpunt voor applicatiegebruik.
4. Neemt deel aan project- en werkgroepen op IT-gebied binnen de organisatie.

.

Complexiteit

De functie is gericht op het ontwikkelen van nieuwe en het verbeteren van bestaande applicaties naast het verzorgen van het onderhoud en beheer van de IT-applicaties van de organisatie. De Applicatie Engineer houdt zich in dit kader bezig met applicatieontwerp, informatieanalyse, functioneel en technisch beheer van applicaties, het programmeren en testen ervan, opstellen van gebruiks- en onderhoudshandleidingen en bieden van ondersteuning aan gebruikers. De functionaris heeft ook een adviserende rol richting de Manager ICT en schakelt gemiddeld regelmatig om tussen de diverse deelactiviteiten. Accuratesse is vrijwel de gehele werktijd vereist bij het merendeel van de deelactiviteiten. Tijddwang kan voorkomen als gevolg van het afhandelen van spoedeisende opdrachten, het werken met deadlines en bij storingen.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 4 jaar. Kennis van de interne organisatie en bedrijfseigen procedures is van belang. Dient bij te blijven op het vakgebied.

Zelfstandigheid

De Applicatie Engineer deelt de eigen tijd in rondom de gemaakte (project)afspraken, vaste overlegmomenten en zich aandienende zaken; bepaalt hieromtrent doorgaans zelf de urgentie en prioriteiten. De vormgeving en aanpak van de werkzaamheden worden ingekaderd door de in de organisatie aanwezige hard- en software en door de gebruikerseisen en -wensen. Analytisch inzicht, gedegen automatiseringskennis en goede communicatieve vaardigheden zijn vereist om de wensen van de gebruikers te kunnen begrijpen en te vertalen naar een realiseerbare IT-oplossing. Toezicht is indirect en vindt plaats via overleg met de Manager ICT, die in complexe situaties geraadpleegd kan worden. De te maken keuzen betreffen vooral de voortgang en kwaliteit van het eigen werk in relatie tot de wensen van de gebruikers en de aanwezige hard- en software. Heeft een adviserende rol richting de Manager ICT.
Heeft intern contact met in principe alle gebruikers gericht op het achterhalen van de informatiebehoeften, het beantwoorden van vragen en het bieden van ondersteuning in het leren omgaan met nieuwe of aangepaste applicaties. Deze contacten zijn van belang voor de continuïteit in applicatieontwikkeling en -beheer. Bij een aantal van deze contacten zijn inlevingsvermogen en overtuigingskracht vereist.

Afbreukrisico

Heeft met enige regelmaat extern contact met leveranciers en samenwerkingspartners gericht op het inwinnen van informatie en afstemmen over de mogelijkheden van (nieuwe) programmatuur. Deze contacten zijn van belang voor het realiseren van goedwerkende applicaties.
Fouten en/of onzorgvuldigheden in de advisering van de Manager ICT en in de uitvoering van de werkzaamheden kunnen leiden tot verkeerde keuzes op het gebied van IT, verkeerd of suboptimaal ontworpen applicaties, inefficiënt gebruik van systemen, onvolledige of onjuiste systemen. De fouten op systeemtechnisch gebied kunnen worden ontdekt door testen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen berust vooral op zelfcontrole, controle door gebruikers en de Manager ICT.
Geheimhouding is vereist ten aanzien van vertrouwelijke bedrijfsgegevens en gevoelige informatie in de ICT-systemen.

.

Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden. Werkt een groot deel van de tijd achter een beeldscherm.

Functiecontext van de referentiefunctie 7.2 Applicatie-Engineer

De Applicatie-Engineer komt voor in hoofdkantoren en regiokantoren. De Applicatie-Engineer levert een bijdrage aan de ontwikkeling van ICT-toepassingen, in het bijzonder applicatieontwerp, en beheert deze. Ondersteunt en adviseert de ICT-Manager, is aanspreekpunt voor diverse medewerkers over het (dagelijks) gebruik van ICT-systemen, inventariseert wensen en klachten van gebruikers en stelt verbeteringen voor. Alternatieve functienamen kunnen bijvoorbeeld Applicatieontwerper of Software Engineer zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie gericht is op programmeren op basis van gegeven technische ontwerpen en het aanpassen van (onderdelen van) bestaande applicaties.	F
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	G
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie zich meer richt op (deel)systemen dan alleen op de afzonderlijke applicaties.	H

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 7		BETREFT: ICT (ONTWIKKELING)		
Functiegroepen	**Functiegroep F**	**Functiegroep G**	**Functiegroep H**	**Functiegroep I**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op het programmeren op basis van gegeven technische ontwerpen, alsmede op het aanpassen van applicaties. Heeft veel administratieve activiteiten (documentatie bijhouden). Moet regelmatig omschakelen. Volgt in beginsel dezelfde gedragslijn. Hoge accuratesse vereist, ook al is er soms tijddwang als gevolg van project-deadlines. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen waaronder leverancierscursussen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar.	De functie is gericht op het applicatie-ontwerp. Verricht daartoe het functioneel en technisch beheer van applicaties, waaronder informatie-analyse, functioneel ontwerp en programmeren. Moet regelmatig tot frequent omschakelen als gevolg van vragen van gebruikers. Accuratesse is vrijwel de gehele werktijd vereist. Tijddwang komt voor bij het oplossen van storingen. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen waaronder leverancierscursussen met een gemiddelde studielast tot 4 jaar.	De functie is gericht op systeemontwerp en verricht daartoe impactanalyse, informatie-analyse, technisch ontwerp ten behoeve van deelsystemen. Ofwel is de functie gericht op het ontwerpen van tools ten behoeve van het ontwerpen. Moet regelmatig omschakelen als gevolg van het werken aan diverse deelprojecten en taken. Accuratesse is vrijwel de gehele werktijd vereist. Tijddwang komt voor als gevolg van deadlines. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen waaronder leverancierscursussen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar.	Informatica functie gericht op systeemontwikkeling, systeembouw, testen en implementatie van administratieve systemen, dan wel gericht op het ontwerp en implementatie van de gehele infrastructuur. Moet regelmatig omschakelen als gevolg van het werken aan diverse deelprojecten en taken. Accuratesse is vrijwel de gehele werktijd vereist. Tijddwang komt voor als gevolg van deadlines. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan hbo, aangevuld met cursussen en/of trainingen waaronder leverancierscursussen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar. Moet op de hoogte blijven van ontwikkelingen op zijn vakgebied
Zelfstandigheid	De werkvolgorde staat globaal vast. Is vrij om de eigen tijd in te delen binnen het kader van de gekende prioriteiten en projectdeadlines. Is voor de aanpak gebonden aan de systeemsoftware, gegeven ontwerpen en applicaties. Moet met inventiviteit probleemoplossingen genereren en (onder enig toezicht) applicatie aanpassen (programmeren). Toezicht gebeurt door overleg. Het maken van keuzen vergt inzicht in de configuratie. De contacten met gebruikers (alle geledingen) zijn gericht op het operationeel maken van het systeem, het snel oplossen van problemen en het geven van instructies.	Bepaalt zelf prioriteiten aan de hand van de ondersteuningsaanvragen van gebruikers, dan wel binnen projectdeadlines. De vormgeving wordt bepaald door de gebruikte software binnen het bedrijf en gegeven systeemontwerpen. Moet daarbinnen maar ook daarbuiten een eigen aanpak kiezen. Toezicht is indirect via de resultaten en overleg. De te maken keuzen vergen inzicht in de toegepaste programmatuur en inzicht in de bedoelingen van de gebruikersorganisatie. Beslist over de wijze van applicatie(her-)ontwerp. De interne contacten met gebruikers zijn gericht op het doorgronden van de informatiebehoefte en het uitleg geven over de toepassing van de systemen.	Is binnen projectdeadlines en opdrachten vrij de tijd in te delen. De vormgeving is gebonden aan de architectuur, platforms en interne procedures die niet diepgaand zijn gespecificeerd. Het toezicht gebeurt aan de hand van de resultaten via overleg. De te nemen beslissingen vergen diepgaande automatiseringskennis en kennis van de gebruikersorganisatie in al haar relaties op informatiseringsgebied. De interne contacten met gebruikers zijn gericht het structureren van hun informatiebehoefte waardoor ook organisatorische zaken aan de orde zijn. Geeft functioneel leiding aan programmeurs.	Is binnen projectdeadlines en opdrachten vrij de tijd in te delen. De vormgeving is deels gebonden aan de architectuur, platforms en interne procedures die niet diepgaand zijn gespecificeerd en geeft deels zelf vorm aan de infrastructuur en platforms. Het toezicht gebeurt aan de hand van de resultaten via overleg. De te nemen beslissingen vergen diepgaande ICT-kennis en kennis van de materie uit de gebruikersorganisatie in al haar relaties op informatiseringsgebied. De interne contacten met gebruikers zijn gericht op het structureren van de informatiebehoefte waardoor ook organisatorische veranderingen doorgevoerd moeten worden. Geeft functioneel dan wel hiërarchisch leiding aan een aantal programmeurs en/of netwerkbeheerders, systeembeheerders e.d.

.

Afbreukrisico	Fouten in ondersteuning en/of programmering kunnen leiden tot verkeerd gebruik door de organisatie en onvolledige of onjuiste systemen. De fouten op systeemtechnisch gebied kunnen ontdekt worden door testen. De overige fouten worden vooral door zelfcontrole ontdekt. Externe contacten met leveranciers komen incidenteel voor in het kader van nieuwe programmatuur. Geheimhouding over kennis van bedrijfsgegevens en persoonsgegevens.	Fouten in ondersteuning en/of programmering en/of beheer kunnen leiden tot verkeerd gebruik door de organisatie, onvolledige of onjuiste systemen en zelfs tot ondoelmatige applicaties. De fouten op systeemtechnisch gebied kunnen ontdekt worden door testen. De overige fouten worden vooral door zelfcontrole ontdekt. Externe contacten met leveranciers komen voor in het kader van nieuwe programmatuur. Geheimhouding over kennis van bedrijfsgegevens en persoonsgegevens.	Fouten in ontwerp en analyses kunnen leiden tot desinvestering in automatiseringsprojecten, dan wel hoge kosten van herstel. De fouten op systeemtechnisch gebied kunnen ontdekt worden door testen. De overige fouten worden vooral door zelfcontrole ontdekt. Externe contacten met leveranciers komen voor in het kader van nieuwe programmatuur. Geheimhouding over kennis van bedrijfsgegevens en persoonsgegevens.	Fouten in ontwerp en analyses kunnen leiden tot desinvestering in automatiseringsprojecten, dan wel hoge kosten van herstel. De fouten op systeemtechnisch gebied kunnen ontdekt worden door testen. De overige fouten worden vooral door zelfcontrole ontdekt. Externe contacten met leveranciers komen incidenteel voor in het kader van nieuwe programmatuur en samenwerking. Geheimhouding over kennis van bedrijfsgegevens en persoonsgegevens.
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt veel aan de PC.	Kantooromstandigheden. Werkt veel aan de PC.	Kantooromstandigheden. Werkt veel aan de PC.	Kantooromstandigheden. Werkt veel aan de PC.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 7	BETREFT: ICT (ONTWIKKELING)
Functiegroepen	**Functiegroep J**
Karakteristieken	
Complexiteit	Een leidinggevende ICT-functiegericht op definitiestudie, ontwerp en/of projectmatige implementatie van ICT-systemen en het beheer daarvan. Heeft beleidsmatige aspecten ten aanzien van informatiemanagement en infrastructuur. Zeer gevarieerde en ook totaal nieuwe onderwerpen vanuit de gebruikerswensen Heeft per dag meerdere onderwerpen onderhanden. Schakelt zeer regelmatig om. Hoge accuratesse is vereist bij diverse onderwerpen. Incidenteel is sprake van grote tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO, aangevuld met cursussen en/of trainingen waaronder leverancierscursussen met een studiebelasting van 3 jaar. Moet op de hoogte blijven van ontwikkelingen op het vakgebied.
Zelfstandigheid	Is vrij om de eigen tijd in te delen. Overlegt inzake ontwikkelings- en beleidslijnen. De aanpak van het werk vereist initiatief en inventiviteit ten aanzien van beheer en ontwikkeling van ICT-systemen. Adviseert bij aanschaf van systemen en infrastructuur. Toezicht via de resultaten Beslissingen hebben impact op de bedrijfsvoering van andere afdelingen en werken op lange termijn door, waardoor de gevolgen niet altijd te overzien zijn. De frequente en intensieve contacten met Directie en alle afdelingen zijn gericht op systematisering van het werk en de uitvoerbaarheid van projecten. Geeft leiding aan afdeling Informatica (projecten).
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden kunnen leiden tot ernstige schade aan het bedrijf, niet of slechte informatie- en communicatiesystemen (ook op langere termijn), onveiligheid van systemen, desinvesteringen, verslaglegging van vitale gegevens e.d. Het imago wordt negatief beïnvloed. De kans op tijdig ontdekken en herstellen wordt deels bepaald door testen, deels door zelfcontrole (fouten kunnen lang doorwerken). Externe contacten met leveranciers zijn van belang voor een optimale dienstverlening en tijdige doorstroming van informatie over en weer en moeten zeer vlot verlopen. Geheimhouding van vrijwel alle gegevens en beleid (ook intern) is vereist.

.

Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt veel aan de PC.

Functiefamilie: 8. ICT (Beheer)

Bereik functiegroepen: D t/m I

Omschrijving:
Het betreft informatica functies gericht op beheersmatige werkzaamheden rondom de interne administratieve automatisering. De werkzaamheden variëren van helpdesk tot advisering over de beste configuratie van hard- en software. Voorkomende werkzaamheden zijn onder meer: gebruikersondersteuning, netwerkbeheer, bestandsbeheer, webbeheer, systeembeveiliging, applicatiesoftware aanpassen, nieuwe releases toepassen, kantoorautomatisering, werkplekautomatisering.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel van deze functies is het optimaliseren van bestaande geautomatiseerde systemen, alsmede het systematisch ontwerpen daarvan om aan de informatiebehoefte van het bedrijf te voldoen.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Vervullen van de helpdesk (1e en 2e lijns werkzaamheden).*
- Opleiden gebruikers in de hantering van de toegepaste software.
- Het geven van instructies aan gebruikers.
- Toekennen van passwords.
- Bestandsbeheer.
- Netwerkbeheer (fysiek en systeemtechnisch).
- Zorgdragen voor back-up.
- Analyseren van en adviseren over aanpassingen en uitbreiding van de systemen.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Applicatiebeheerder
- Bestandsbeheerder
- Hoofd Automatisering
- Medewerker Helpdesk
- Netwerkbeheerder
- Programmeur
- Systeemanalist
- Systeembeheerder
- Werkplekbeheerder

* 1e lijns helpdesk bevat eenvoudige adviserende werkzaamheden die snel op afstand (telefoon, mail) kunnen worden gegeven. Te denken valt aan: resetten, verbindingen op gang brengen, tips over gebruik van software e.d.
* 2e lijns helpdesk bevat werkzaamheden die diepgaander zijn en niet op afstand verricht kunnen worden anders dan door overname van de PC , inbreken in het netwerk of ter plekke interveniëren.

NB: programmatische aanpassingen vallen onder 3e lijns werkzaamheden en beheer.

Enkele voorkomende cursussen zijn:
- ICT Beheerder
- Applicatieontwikkelaar
- Diverse leverancierscursussen

Zie hieronder de referentiefuncties en functiecontexten:

8.1	Systeembeheerder	H
8.2	Helpdeskmedewerker	E

.

Functiefamilie 8		Naam van de referentiefunctie
ICT (Beheer)	H	**8.1 Systeembeheerder**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de ICT-Manager.

Doel van de functie
Beheren, operationeel houden, optimaliseren en beveiligen van de systemen en ICT-applicaties en de informatiesystemen, zodanig dat een adequate toegankelijkheid en continue beschikbaarheid van de informatiesystemen en gegevensverzamelingen wordt gewaarborgd.

Typering van de activiteiten

A. <u>Systeembeheer uitvoeren</u>
1. Bewaakt en beheert de automatiseringsinfrastructuur, technisch en functioneel.
2. Neemt maatregelen om de performance te verbeteren of te optimaliseren.
3. Signaleert mogelijke capaciteit- en performanceproblemen, geeft advies en treft maatregelen.
4. Installeert werkstations/pc's e.d. aan het netwerk.
5. Houdt overzichten bij van systeembezetting en systeemgebruik.
6. Reconstrueert databases na opgetreden problemen.
7. Stelt draaiboek en back-up procedures op.
8. Geeft toegang aan gebruikers tot systemen conform autorisaties.
9. Neemt deel aan werkgroepen om aan de uitvoering van systeembeheer vorm te geven.

B. <u>Systeemprogrammatuur operationeel houden</u>
1. Test nieuwe versies van systeemprogramma's en adviseert hierover aan de ICT-Manager.
2. Installeert nieuwe programmatuur en maakt deze operationeel.
3. Lost problemen op met betrekking tot systeemprogrammatuur.
4. Beheert de systeemdocumentatie.
5. Lost verwerkingsproblemen op zo nodig in afstemming met de leverancier.
6. Initieert aanpassingen in procedures/rapportages ter verbetering en geeft advies aan de ICT-Manager.

C. <u>Gebruikersondersteuning bieden</u>
1. Biedt gebruikersondersteuning, fungeert als 1e aanspreekpunt en als trouble shooter.
2. Adviseert (eind)gebruikers over de systeemmogelijkheden en biedt hierin ondersteuning.
3. Installeert werkomgevingen van gebruikers, biedt ondersteuning en geeft advies.
4. Treedt op als projectleider en draagt zorg voor de planning en budgetbewaking.
5. Zorgt voor naleving van de gebruiksvoorschriften door gebruikers.

.

Complexiteit
De functie is gericht op het operationeel houden, beheren, optimaliseren en beveiligen van de in de eigen organisatie aanwezige (informatie)systemen en ICT-applicaties. Het ondersteunen van (eind)gebruikers en het adviseren van de ICT-Manager zijn aspecten in de functie evenals het actueel houden en beheren van gebruikershandleidingen en systeemdocumentatie. De Systeembeheerder schakelt regelmatig tot zeer regelmatig om tussen de diverse deelactiviteiten en zich aandienende spoedeisende zaken. Accuratesse is vereist bij de uitvoering van het systeembeheer. Tijddwang komt regelmatig voor als gevolg van het afhandelen van spoedeisende vragen, systeemproblemen en het werken met deadlines voor installatie van applicaties.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan AD, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 3 jaar. Kennis van de interne organisatie, wet- en regelgeving en bedrijfseigen procedures. Dient bij te blijven op het vakgebied.

Zelfstandigheid
De Systeembeheerder deelt de eigen werktijd in rondom zelf gemaakte (project)afspraken en zich aandienende zaken; bepaalt hieromtrent zelf de urgentie en prioriteiten. De vormgeving en aanpak van de werkzaamheden worden ingekaderd door de in de organisatie aanwezige hard- en software, platforms en door de storingen en wensen die de gebruikers aandragen. Analytisch inzicht, gedegen kennis van de systemen onder beheer en goede communicatieve vaardigheden zijn vereist om storingen snel op te lossen en de systemen zo goed mogelijk te laten functioneren en -waar mogelijk en gewenst- te optimaliseren. Toezicht is overwegend indirect en vindt plaats via afstemming met de ICT-Manager en aan de hand van resultaten. De te maken keuzen en de te nemen beslissingen hebben betrekking op de uitvoering van het systeembeheer, de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden. Heeft een adviserende rol richting de ICT-Manager.
Heeft intern contact met management, leidinggevenden en medewerkers gericht op het structureren van de informatie- en communicatiebehoeften, dit kunnen ook organisatorische onderwerpen zijn. Deze contacten zijn van belang voor de beschikbaarheid en de continuïteit van de ICT-gebruikerssystemen. Bij een aantal van deze contacten is uitdrukkingsvaardigheid vereist.

Afbreukrisico
Heeft vrij regelmatig extern contact met adviseurs en leveranciers gericht op het inwinnen van informatie, afstemming over functioneel en technisch systeembeheer. Deze contacten zijn van belang voor het realiseren van goed werkende systemen en applicaties.
Fouten en/of onzorgvuldigheden in de uitvoering van de beheerwerkzaamheden, vertaling van gebruikerswensen en advisering, oplossen van storingen en problemen, de beveiliging van bestanden en de ondersteuning van de organisatie kunnen leiden tot irritaties, tijd-, efficiëntie- en imagoverlies, uitval van systemen en financiële schadel. De kans op tijdig ontdekken en herstellen berust voornamelijk op zelfcontrole en signalen van anderen. Indien signalen zich voordoen is de fout vaak al gepasseerd, maar doorgaans goed en snel te herstellen.
Geheimhouding is vereist ten aanzien van bedrijfsgegevens en bedrijfseigen oplossingen.

Fysieke aspecten
Werkt onder kantooromstandigheden regelmatig achter een beeldscherm. Incidenteel is er sprake van enig tillen of ongemakkelijke houdingen bijvoorbeeld tijdens het installeren van software/apparatuur of het oplossen van storingen.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 8.1 Systeembeheerder

De Systeembeheerder komt voor in hoofdkantoren en regiokantoren. De Systeembeheerder verzorgt de operationele toegankelijkheid en functionele beschikbaarheid van systemen en applicaties. De functionaris ziet onder meer toe op de performance, voert updates en back-ups uit, voert gebruikersbeheer uit. De functionaris lost operationele problemen op, documenteert wijzigingen en onderhoudt het versiebeheer en biedt gebruikersondersteuning. Alternatieve functienamen kunnen bijvoorbeeld ICT-Beheerder of Medewerker Automatisering zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie gericht is op het technisch en/of systeembeheer van een aantal aandachtsvelden. Interne contacten zijn meer gericht op het geven van uitleg en het doorgronden van de informatiebehoefte. Taken en aandachtsgebieden hangen samen met organisatie- en beleidsvoorbereidende aspecten.	G
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	H
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie zich richt op de coördinatie van het systeembeheer in zijn algemeenheid, waarbij de aandacht zich sterk richt op de informatievoorziening door de optimale benutting van systemen en communicatiemiddelen.	I

.

Functiefamilie 8		Naam van de referentiefunctie
ICT (Beheer)	E	**8.2 Helpdeskmedewerker**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de afdelingsmanager.

Doel van de functie
Via het verzorgen van de eerste storingsopvang en operationeel houden van de systemen en ICT-applicaties, bieden van een optimale ondersteuning aan de gebruikersorganisatie.

Typering van de activiteiten

A. Eerstelijns probleem afhandelen
1. Beantwoordt vragen van interne gebruikers met vragen/meldingen over het gebruik of disfunctioneren van ICT-systemen en toepassingen.
2. Stemt nader af met de interne gebruiker over de aard, omvang en urgentie van de vraagstelling/melding of onderliggende problematiek en registreert de ontvangen meldingen in het geautomatiseerde systeem.
3. Raadpleegt handboeken, gebruiksaanwijzingen en documentatie om de precieze oorzaak van de problemen te achterhalen en oplossingsrichtingen vast te stellen.
4. Biedt eerstelijns ondersteuning bij het oplossen van problemen, adviseert of instrueert de gebruiker.
5. Zorgt voor de juiste doorverwijzing indien het probleem niet (direct) oplosbaar is of draagt zorg voor de afwikkeling van de melding door de Systeembeheerder of gespecialiseerde ICT-er.

B. Uitvoeren van (eenvoudige) aanpassingen en installaties
1. Installeert (eenvoudige) software en softwareverbindingen.
2. Zorgt voor het gebruiksklaar maken van randapparatuur, systemen en applicaties.
3. Vervangt, repareert of demonteert (onderdelen) van systemen en (rand)apparatuur.
4. Voert (eenvoudige) testen uit na vervanging, reparatie of demontage.
5. Legt de wijzigingen en aanpassingen vast in het geautomatiseerde systeem, documentatie of gebruiksaanwijzingen.

C. Verbeteringen doorvoeren
6. Denkt mee met verbetermogelijkheden.
7. Levert input voor de systeemdocumentatie.
8. Levert input voor de gebruikshandleidingen en de kennisbank.

.

Complexiteit

De functie is gericht op het volgens overeengekomen SLA's verzorgen van de eerstelijns ondersteuning van gebruikers op het gebied van ICT en het verrichten van helpdeskactiviteiten. De functie bevat elementen van analyse, probleemoplossing, administratie, registratie en beheer. De Helpdeskmedewerker schakelt zeer regelmatig om tussen de diverse deelactiviteiten en zich aandienende spoedeisende zaken. Accuratesse is vereist bij de beantwoording van vragen, probleemoplossing en doorverwijzing. Tijddwang komt regelmatig voor als gevolg van het afhandelen van spoed eisende vragen en (systeem)problemen.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 2,5 jaar. Kennis van de interne organisatie en ICT- procedures.

Zelfstandigheid

Reageert als Helpdeskmedewerker in de eerste lijnsopvang op vragen, storingsmeldingen en problemen van gebruikers. Deelt hieromheen de eigen tijd in en stelt de prioriteiten. De functionaris is bij de vormgeving en aanpak van de werkzaamheden voor een belangrijk deel gebonden aan de systemen, procedures, richtlijnen en instructies van systeembeheer. Servicegerichtheid is van belang voor het adequaat ondersteunen van gebruikers; bij het oplossen van storingen of problemen wordt gewerkt volgens standaard procedures en op basis van de kennisbank. Toezicht is overwegend indirect en vindt plaats door overleg met de leidinggevende, die in voorkomende (complexe) situaties altijd geraadpleegd kan worden. De te maken keuzen hebben betrekking de beoordeling en afhandeling van binnenkomende meldingen en op eenvoudige installaties of aanpassingen.
Heeft intern contact met in principe alle medewerkers in de organisatie gericht op afstemming, beantwoorden van vragen over het gebruik en de werking van applicaties, oplossen van storingen, geven van uitleg en instructies, afstemmen over gebruikerswensen en dergelijke. De contacten zijn van belang voor het beantwoorden van vragen en het verhelpen van storingen om de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen te realiseren.

Afbreukrisico

Heeft nu en dan extern contact met leveranciers gericht op het inwinnen van informatie. Deze contacten zijn van belang voor het zo effectief en efficiënt mogelijk oplossen van overwegend softwarematige storingen en problemen.
Fouten en/of onzorgvuldigheden in het beoordelen van en reageren op vragen, wensen en signalen van gebruikers, het verzorgen van (eenvoudige) aanpassingen en installaties, het oplossen van problemen kunnen leiden tot flinke irritaties, tijd-, efficiëntie- en dataverlies, extra kosten en imagoverlies voor de afdeling ICT. De kans op tijdig ontdekken en herstellen is groot en berust vooral op zelfcontrole, controle door het testen en door de leidinggevende.
Discretie is vereist met betrekking tot vertrouwelijke informatie (bedrijfs- en persoonsgegevens) uit systemen.

Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden regelmatig achter een beeldscherm. Af en toe is er sprake van enig tillen of ongemakkelijke houdingen tijdens het installeren van software/apparatuur of het oplossen van storingen.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 8.2 Helpdeskmedewerker

De Helpdeskmedewerker komt voor in hoofdkantoren en regiokantoren. De Helpdeskmedewerker verzorgt de eerstelijns opvang van en initieert de opvolging bij ICT-problemen. De functionaris registreert klachten, storingen en aanvragen en biedt gebruikersondersteuning en lost zelf (eenvoudige) problemen op. Functionaris installeert en configureert randapparatuur, (eenvoudige) software en voert tests uit. Alternatieve functienamen kunnen bijvoorbeeld ICT-Medewerker of ICT Support Medewerker zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie vooral gericht is op het administratieve proces bij binnenkomende problemen, zoals registreren en doorverwijzen.	D
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	E
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie ook tweedelijnsproblemen verwerkt.	F

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 8		BETREFT: ICT (BEHEER)		
Functiegroepen	**Functiegroep D**	**Functiegroep E**	**Functiegroep F**	**Functiegroep G**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op het ontvangen, registreren en door leiden van interne gebruikerssignalen (storingen, vragen, incidenten, hardware-problemen e.d.) met veel administratieve activiteiten (documentatie bijhouden). Moet veelvuldig omschakelen tussen de werkzaamheden. Volgt in beginsel dezelfde gedragslijn. Hoge accuratesse vereist, ook al is er soms tijddwang als gevolg van grote drukte. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-2 / vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen waaronder leverancierscursussen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar.	De functie is gericht op het verzorgen van de eerstelijns probleemoplossing op ICT-gebied, aanname, registratie en door leiden van incidenten en/of de installatie en op het beheer van werkplekken of het applicatiebeheer van een eenvoudig systeem. Moet vrij frequent omschakelen tussen de diverse werkzaamheden. Hoge accuratesse is vereist. Regelmatig is sprake van tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen waaronder leverancierscursussen met een gemiddelde studielast tot 2 ½ jaar.	De functie is gericht op het verzorgen van eerste- en tweedelijns probleemoplossing op ICT-gebied, aanname, registratie en door leiden van incidenten en/of de installatie en op het beheer van werkplekken of het applicatie- en technisch beheer van een systeem. Moet vrij frequent omschakelen tussen de diverse werkzaamheden. Hoge accuratesse is vereist. Regelmatig is sprake van tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo /havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen waaronder leverancierscursussen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar.	De functie gericht op of het functioneel of het technisch systeembeheer en vertoont een aantal aandachtsvelden, die voort kunnen vloeien uit databeheer, netwerkbeheer, troubleshooting, beveiliging en programmeren. Heeft regelmatig meerdere zaken tegelijkertijd onderhanden. Moet daarom vrij frequent omschakelen. Continu is hoge accuratesse vereist. Er is regelmatig sprake van tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen waaronder leverancierscursussen met een gemiddelde studielast tot 4 jaar.
Zelfstandigheid	De tijdsindeling wordt bepaald door zich aandienende meldingen. Werkt volgens vaste procedures. Voor de concrete handelwijze bestaat een zekere mate van vrijheid in het oplossen van eenvoudige problemen van interne gebruikers. Toezicht gebeurt door voortgangsrapportages. Moet het soort problemen kunnen identificeren en juist door leiden. De contacten binnen de afdeling en met alle geledingen binnen de organisatie zijn gericht op de (routine)procedures en een vlotte doorstroming van informatie.	De tijdsindeling wordt bepaald door zich aandienende meldingen. Moet daarin wel zelf enige prioriteiten stellen. Werkt volgens procedures en gekende werkwijzen. Voor de concrete handelwijze bestaat een zekere mate van vrijheid in het oplossen van eerstelijns problemen van interne gebruikers, aanpassing applicaties en/of werkplekinrichting. Toezicht gebeurt door overleg. Stelt diagnoses en kiest vandaaruit de juiste standaardaanpak. De intensieve contacten met alle geledingen binnen de organisatie zijn gericht op enig overleg en een vlotte doorstroming van informatie.	De werkvolgorde staat globaal vast. Is vrij om de eigen tijd in te delen binnen het kader van de gekende prioriteiten. Is voor de aanpak gebonden aan de (on)mogelijkheden van de applicaties en gegeven middelen, handleidingen en administratieve eisen. Moet met inventiviteit probleemoplossingen genereren en (onder enig toezicht) applicatie aanpassen (programmeren). Toezicht gebeurt door overleg. Het maken van keuzen vergt inzicht in de configuratie. De frequente en vrij intensieve contacten met gebruikers (alle geledingen) zijn gericht op het operationeel blijven van het systeem, het snel oplossen van problemen en het geven van instructies.	Is vrij om de eigen tijd in te delen rond de zich opdringende zaken en prioriteiten te stellen. Aanpak en vormgeving zijn voor een groot gedeelte voorgeschreven door de gegeven richtlijnen en procedures, kan daar na overleg van afwijken. Moet zelfstandig zaken signaleren / initiëren en programma's schrijven. Toezicht gebeurt aan de hand van de resultaten. Het maken van keuzen vergt inzicht in de configuratie en in gebruikerswensen. De frequente en intensieve contacten met gebruikers op alle niveaus zijn gericht op het doorgronden van de informatiebehoefte en het uitleg geven over de toepassing van de systemen.

.

Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden verstoren de voortgang op de afdeling en kunnen stagnatie op andere afdelingen veroorzaken. De kans op tijdig ontdekken en herstellen is vrij groot door goed uit te voeren zelfcontrole. Geheimhouding van gegevens uit de systemen.	Fouten of onachtzaamheden kunnen leiden tot stilstand en/of kosten en ook stagnatie in de processen van andere afdelingen is niet uitgesloten. De kans op tijdig ontdekken en herstellen is vrij groot door redelijk goed uit te voeren zelfcontrole. De incidentele contacten met leveranciers(-medewerkers) zijn gericht op vlotte voortgang van bestellingen en informatie-uitwisseling e.d. Geheimhouding van gegevens uit de systemen.	Fouten of onachtzaamheden kunnen leiden tot stagnatie / productieverlies bij andere afdelingen. De kans op tijdig ontdekken berust op zelfcontrole als aanvulling op de in de procedures ingebouwde zekerheden. De vrij regelmatige contacten met leveranciers(-medewerkers) zijn gericht op het snel oplossen van problemen. Geheimhouding van gegevens (en eventueel systeemkennis) is vereist.	Fouten of onachtzaamheden kunnen leiden tot verstoring van de informatievoorziening (beoordelen, beslissen, ingrijpen, niet ingrijpen, gegevensverlies, onveiligheid data e.d.). Fouten kunnen doordringen tot de klant. Verkeerde aanschafadviezen kosten geld. De kans op tijdig ontdekken berust op zelfcontrole (testen). De contacten met diverse leveranciers zijn gericht op verkrijgen van optimale service en ondersteuning. Geheimhouding van (beveiligings)gegevens (en eventueel systeemkennis) is vereist.
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt veel aan de PC.	Kantooromstandigheden. Werkt veel aan de PC. Soms sjouwen met ICT-materialen tijdens installaties.	Kantooromstandigheden. Werkt veel aan de PC. Soms sjouwen met ICT-materialen tijdens installaties.	Kantooromstandigheden. Werkt veel aan de PC.

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 8		BETREFT: ICT (BEHEER)
Functiegroepen	**Functiegroep H**	**Functiegroep I**
Karakteristieken		
Complexiteit	De specialistische functie is gericht op of het functioneel of het technisch systeembeheer of op het onderhouden van uiteenlopende (web)applicaties of op netwerkconfiguraties en vertoont een aantal aandachtsvelden, die voort kunnen vloeien uit databeheer, netwerkbeheer, troubleshooting, beveiliging en programmeren. Zeer wisselende omschakelfrequentie. Heeft meestal meerdere zaken tegelijk onderhanden. Continu is hoge accuratesse vereist. Er is regelmatig sprake van tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan AD / VWO met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen waaronder leverancierscursussen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar.	De leidinggevende functie is gericht op de coördinatie van het systeembeheer, netwerkbeheer, helpdesk of web-beheer e.d. Gevarieerde en ook totaal nieuwe onderwerpen vanuit de gebruikerswensen. Talrijke deelaspecten. Schakelt regelmatig om. Hoge accuratesse is vereist bij diverse onderwerpen. Incidenteel is sprake van grote tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO, aangevuld met cursussen en/of trainingen waaronder leverancierscursussen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar. Moet op de hoogte blijven van ontwikkelingen op het vakgebied.
Zelfstandigheid	Is vrij om de eigen tijd in te delen en prioriteiten te stellen binnen projectdeadlines. De vormgeving is gebonden aan de systeemarchitectuur, platforms en interne procedures die echter niet diepgaand zijn gespecificeerd. Dient, op grond van geformuleerde eisen en wensen, de systemen optimaal te benutten, aan te passen. Toezicht via de resultaten. Het maken van keuzen vergt inzicht in de configuraties, de gebruikersorganisatie en de onderlinge relaties. De frequente en intensieve contacten met gebruikers zijn gericht op het structureren van de informatie- en communicatiebehoeften, waardoor ook organisatorische zaken aan de orde zijn. Geeft leiding aan 1 à 2 medewerkers.	Is vrij om de eigen tijd in te delen in dienst van het functioneel inrichten en onderhouden van de systemen. Ontvangt directieven inzake ontwikkelingslijnen. Evalueert continu de aansluiting op de wensen van het bedrijf, adequate werking, performance en mogelijkheden. Toezicht via de resultaten. Beslissingen hebben impact op de bedrijfsvoering van andere afdelingen. De frequente en intensieve contacten met andere afdelingen zijn gericht op optimale benutting van de systeem-, informatie en communicatiemogelijkheden en vergen tact en overtuigingskracht. Geeft leiding aan enkele medewerkers (tot circa 5 personen).

.

Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden in de werkzaamheden of het niet adequaat reageren op verstoringen kunnen leiden tot uitval van vitale systemen en hoge kosten voor herstel. De kans op tijdig ontdekken berust op testen, maar spoedklussen kunnen moeilijk gecontroleerd worden. De contacten met diverse leveranciers zijn gericht op verkrijgen van optimale service en ondersteuning en moeten zeer vlot verlopen. Geheimhouding van bedrijfsgegevens (en van bedrijfseigen oplossingen) is vereist.	Fouten of onachtzaamheden kunnen leiden tot schade aan het bedrijf door niet of slechte informatie- en communicatiesystemen (ook op langere termijn), onveiligheid van systemen, desinvesteringen e.d. Ook ernstige productiestagnatie is niet uitgesloten. De kans op tijdig ontdekken en herstellen wordt deels bepaald door testen en deels door zelfcontrole (fouten kunnen lang doorwerken). De contacten met diverse leveranciers zijn van belang voor een optimale dienstverlening en tijdige doorstroming van informatie over en weer en moeten zeer vlot verlopen. Geheimhouding van bedrijfs- en persoonsgegevens (en van bedrijfseigen oplossingen) is vereist.
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt veel aan de PC.	Kantooromstandigheden. Werkt veel aan de PC.

Functiefamilie: 9. Secretariaat

Bereik functiegroepen: A t/m J

Omschrijving:
Het betreft functies die gericht zijn op de administratieve en/of secretariële ondersteuning van afdelingen, functionarissen en/of Directie. De functies kenmerken zich door een hoge accuratesse en dienstverlenendheid.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel van deze functies is het verlenen van assistentie in de administratieve, regelende en PR sfeer, teneinde anderen de mogelijkheid te bieden zich volledig aan hun hoofdtaken te wijden.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Het invoeren van gegevens en/of teksten.
- Het kopiëren, distribueren, inbinden, archiveren e.d. van stukken.
- Het ontvangen, registreren, sorteren, verdelen en eventueel beantwoorden van post.
- Het bedienen van fax en telefoon. Daarbij beoordelen of doorverbinden, afhouden of zelf oplossen van toepassing is.
- Het uitwerken / uittypen van memo's, verslagen, rapporten, brieven e.d. aan de hand van een geschreven concept of geringe mondelinge aanwijzingen.
- Het verzorgen van het agendabeheer, regelen en voorbereiden van afspraken, vergaderingen e.d.
- Het maken van overzichten.
- Het (mede) organiseren van bijeenkomsten.
- Het notuleren (en uitwerken) van vergaderingen.
- Het ontvangen en begeleiden van gasten.
- Het verzorgen van pr-activiteiten.
- Het leidinggeven aan één of enkele Secretariaatsassistenten.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Administratief Medewerker
- Afdelingssecretaresse
- Assistent Office Manager
- Directiesecretaresse
- Hoofd Secretariaat
- Management Assistente
- Medewerker Secretariaat Personeel & Organisatie
- Stenotypist (Nederlands / Vreemde Talen)
- Typist

Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Secretarieel Medewerker
- Directie Secretaresse / Management Assistent

Zie hieronder de referentiefuncties en functiecontexten:

9.1	Secretarieel Medewerker	E
9.2	Secretaresse	H

.

Functiefamilie 9		Naam van de referentiefunctie
Secretariaat	E	**9.1 Secretarieel Medewerker**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de afdelingsmanager.

Doel van de functie

Verzorgen van administratieve en secretariële werkzaamheden zodanig dat werkprocessen soepel verlopen volgens planning en afspraak.

Typering van de activiteiten

A. <u>Uitvoeren van secretariële (ondersteunende) werkzaamheden</u>

1. Verzorgt de telefoonbehandeling en beheert de agenda.
2. Ontvangt bezoekers en onderhoudt de externe contacten.
3. Verzamelt en archiveert documenten; houdt dossiers en files actueel.
4. Plant en organiseert bijeenkomsten.
5. Werkt de notulen uit en bewaakt de voortgang van gemaakte afspraken.
6. Verricht werkzaamheden voortvloeiend uit de vergadering.
7. Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling.
8. Verzorgt en werkt (eenvoudige) correspondentie uit.
9. Regelt reizen en accommodatie.

B. <u>Administratieve werkzaamheden uitvoeren</u>

1. Verzamelt en verwerkt gegevens in administratieve systemen.
2. Stelt (eenvoudige) overzichten en rapportages op.
3. Stelt (eenvoudige) managementinformatie op.
4. Geeft informatie door aan derden.
5. Voert financieel-administratieve taken uit.

C. <u>Ondersteunende werkzaamheden voor andere afdelingen</u>

1. Voert de personele correspondentie uit.
2. Verricht algemeen ondersteunende werkzaamheden van administratieve aard voor andere afdelingen.
3. Werkt op efficiënte wijze diverse stukken uit.
4. Houdt op onderdelen een projectadministratie bij en controleert deze.

.

Complexiteit

De functie is gericht op het bieden van ondersteuning via het uitvoeren van verschillende werkzaamheden op secretarieel en administratief gebied. In de functie is sprake van uiteenlopende onderwerpen en er is sprake van grote verscheidenheid aan werkzaamheden. De Secretarieel Medewerker schakelt (zeer) regelmatig om tussen de diverse deelactiviteiten, het krijgen van ad hoc opdrachten en het beantwoorden van vragen van medewerkers of leidinggevenden. Accuratesse is vereist bij het merendeel van de werkzaamheden. Tijddwang kan af en toe voorkomen bij het afhandelen van ad hoc opdrachten.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een studielast van 1 jaar.

Zelfstandigheid

De Secretarieel Medewerker deelt de eigen werktijd in op basis van gekende tijdschema's en richtlijnen en daarnaast is de tijdsindeling van het werk sterk afhankelijk van de ad hoc vragen vanuit de medewerkers en leidinggevenden. De functionaris is bij de aanpak en vormgeving van de meeste werkzaamheden gebonden aan vastgestelde richtlijnen, procedures en formats. De Secretarieel Medewerker is vrijer in de wijze waarop het werk wordt georganiseerd, de ondersteuning wordt geboden en mensen (intern en extern) tegemoet worden getreden. Toezicht is overwegend direct en vindt plaats door overleg met de leidinggevende die vrijwel altijd geraadpleegd kan worden. De te maken keuzen hebben betrekking op de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden.
Heeft dagelijks intern contact met medewerkers en leidinggevenden, gericht op het beantwoorden van vragen en geven van informatie en het maken van afspraken. De contacten zijn van belang voor een optimale secretariële en administratieve ondersteuning en een vlotte voortgang en afhandeling van lopende zaken.

Afbreukrisico

Heeft regelmatig extern contact met relaties voor het maken van afspraken en plannen van bijeenkomsten. De contacten zijn mede bepalend voor de presentatie van het bedrijf.
Fouten en/of onzorgvuldigheden in de invoering van de werkzaamheden kunnen leiden tot tijdsverlies, verstoring van de voortgang, irritatie in- en extern maar ook tot imagoverlies voor het bedrijf. De kans op het tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door de leidinggevende.
Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke informatie.

Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden vrijwel de gehele dag achter een beeldscherm.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 9.1 Secretarieel Medewerker

De Secretarieel Medewerker komt voor in hoofdkantoren en regiokantoren. De Secretarieel Medewerker voert uiteenlopende ondersteunende secretariële en administratieve taken uit, zoals agendabeheer, correspondentie, notulen uitwerken, archiveren en bezoekers ontvangen.
Alternatieve functienamen kunnen bijvoorbeeld Assistent Office Manager, Management Assistent of Administratief Medewerker zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als er minder sprake is van het plannen en organiseren van vergaderingen, maar meer aandacht voor administratieve werkzaamheden.	D
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	E
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie is gericht op een of twee managementsectoren en/of als de (vaak ongelijksoortige) contacten zich vooral op managementniveau bevinden.	F

.

Functiefamilie 9		Naam van de referentiefunctie
Secretariaat	H	**9.2 Secretaresse**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de Manager of Directeur.

Doel van de functie
Ondersteunen van managers en medewerkers met secretariële, organisatorische en beheersmatige werkzaamheden.

Typering van de activiteiten

A. <u>Secretarieel ondersteunen van managers en medewerkers</u>
1. Beheert en bewaakt de agenda, post en telefoon accuraat en efficiënt.
2. Heeft een signalerende en informerende rol.
3. Voert zelfstandig correspondentie uit, werkt rapportages en notities uit en zorgt voor het vormgeven van presentaties.
4. Zorgt voor de voorbereiding, het notuleren en uitwerken van vergaderingen en bewaakt de actiepunten.
5. Zorgt er voor dat alle relevante stukken op het juiste moment beschikbaar zijn.
6. Toetst stukken op leesbaarheid, volledigheid en tijdigheid.
7. Vervangt in voorkomende gevallen de Directiesecretaresse in verband met vakantie, ziekte e.d. van de Directiesecretaresse.

B. <u>Organisatorisch ondersteunen van managers en medewerkers</u>
1. Zorgt voor het plannen, voorbereiden, organiseren en afwerken van de uitvoering van bijeenkomsten, presentaties, vergaderingen, evenementen, trainingen en dergelijke.
2. Draagt zorg voor de organisatie van sociale aangelegenheden (jubilea, verjaardagen, open dagen, inwerkprogramma's nieuwe medewerkers etc.).
3. Verzorgt relatiegeschenken.
4. Zorgt namens de managers voor de communicatie van de afdeling(en) en onderhoudt de externe relaties
5. Neemt deel aan werkgroepen belast met de organisatie van evenementen.

C. <u>Beheersmatig ondersteunen van managers en medewerkers</u>
1. Ontvangt externe relaties.
2. Bewaakt en beheert het (digitale) archief.
3. Draagt zorg voor een efficiënte en effectieve stroomlijning van informatie tussen verschillende afdelingen.
4. Signaleert en attendeert managers op actiepunten.
5. Bewaakt de huisstijl.
6. Beheert en zorgt voor voldoende voorraad aan reguliere kantoorartikelen voor de afdeling.

.

Complexiteit
De functie is gericht op het faciliteren van (afdelings)managers en medewerkers met secretariële, organisatorische en beheersmatige werkzaamheden. Faciliteert de Directeur bij afwezigheid van de Directiesecretaresse. Het faciliteren omvat onder meer agendabeheer, correspondentie, archiveren, signaleren, informeren en rappelleren, notuleren, uitwerken, organiseren van vergaderingen en evenementen, bewaken huisstijl. De taken zijn gevarieerd maar veel werkzaamheden vertonen de nodige samenhang en bevatten soms ook enkele nieuwe aspecten. De Secretaresse schakelt gemiddeld zeer regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist en tijddwang komt regelmatig en veelal pieksgewijs (als dingen samenvallen en door deadlines) voor. De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo+/hbo-niveau, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2,5 jaar.

Zelfstandigheid
De Secretaresse deelt -inspelend op het concrete werkaanbod- de eigen werktijd in en stelt de prioriteiten. De vormgeving en aanpak van de werkzaamheden worden voor een aanzienlijk deel bepaald door procedures, richtlijnen en de huisstijl. Regelt en coördineert daarbinnen diverse aangelegenheden naar eigen inzicht. Dient veel dingen te doorzien; bewaakt en attendeert uit eigen beweging op afdoening van hangende zaken, bijeenkomsten, deadlines en dergelijk. De te maken keuzen betreffen de voortgang en de kwaliteit van het eigen werk en de voortgang van het werk van de afdelingsmanagers en medewerkers die door de functionaris ondersteund worden. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost; afstemming met managers en medewerkers is doorgaans goed mogelijk. Het toezicht geschiedt overwegend indirect via overleg en aan de hand van resultaten.

Heeft contact met in principe alle medewerkers binnen de organisatie. Deze contacten zijn van belang voor informatie-uitwisseling, het oplossen van praktische problemen alsmede op het bieden van ondersteuning ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden. Bij het voeren van correspondentie is een goede uitdrukkingsvaardigheid van belang.

Afbreukrisico
Heeft vooral contact met klanten en relaties van de afdelingsmanagers en medewerkers van de organisatie die door de Secretaresse ondersteund worden. Deze contacten zijn van belang voor informatie-uitwisseling, het beantwoorden van vragen en organiseren van diverse zaken. Deze contacten dienen vlot en met de nodige tact te verlopen. Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot miscommunicatie, flinke interne en externe irritaties, stagnatie in de voortgang van de werkzaamheden, financiële schade, inefficiëntie, imagoverlies en dergelijke. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en tegenspel van andere betrokkenen. Geheimhouding is vereist ten aanzien van vertrouwelijke informatie.

Fysieke aspecten
Werkt onder kantooromstandigheden. Werkt vrijwel de gehele dag achter een beeldscherm. Er kan sprake zijn van reizen in verband met organisatorische werkzaamheden of representatie van het bedrijf.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 9.2 Secretaresse

De Secretaresse komt voor in hoofdkantoren en regiokantoren. De Secretaresse voert zelfstandig uiteenlopende secretariële, organisatorische en beheersmatige taken uit, zoals het plannen en organiseren van vergaderingen, bewaken van actielijsten, agendabeheer, correspondentie, notulen uitwerken, beheren van het archief. Heeft diverse representatieve taken.
Alternatieve functienamen kunnen bijvoorbeeld Office Manager of Management Assistent of zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als er minder sprake is van het plannen en organiseren van vergaderingen en het bewaken van de interne voortgang.	G
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	H
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie duidelijk gericht is op ondersteuning van het managementteam en/of het bestuur. De zwaardere variant is ook van toepassing als de functionaris duidelijk meer in aanraking komt met zeer gevoelige/vertrouwelijke informatie en beleidszaken.	I

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 9		BETREFT: SECRETARIAAT		
Functiegroepen	**Functiegroep A**	**Functiegroep B**	**Functiegroep C**	**Functiegroep D**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op vastomlijnde secretariële hulpdiensten van eenvoudige aard. Is telkens met één onderwerp bezig, overheersend routinematig van aard. Enkele keren per dag wisselen van werk. Accuratesse blijft vereist De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-BG, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele uren of dagen.	De functie is gericht op typen en/of invoeren van gegevens. Variatie in aanbod naar vorm, naar taal en naar ingewikkeldheid. Het betreft overheersend routinezaken die elkaar regelmatig afwisselen. Accuratesse blijft vereist. Werkt zeer incidenteel onder tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-GL / vmbo-KB, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele weken tot een ½ jaar.	De functie is gericht op typen en/of invoeren van gegevens. Vrij grote uiteenlopendheid van te verwerken gegevens / stukken. Deels betreft het routinezaken, deels gevarieerde zaken, die elkaar regelmatig afwisselen. Werkt incidenteel onder tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op secretariële werkzaamheden als stenotypen (Nederlands en één vreemde taal) met een grote variatie (naar aard, taal en stijl) in de te verwerken stukken. Schakelt regelmatig tot frequent om. Grote accuratesse is vereist, ook bij het incidenteel werken onder tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar.
Zelfstandigheid	De volgorde van werken is opgedragen. De werkwijze is vastgelegd in duidelijke voorschriften, die nauwelijks enige vrijheid laten. Het toezicht vindt vrijwel onafgebroken plaats. De instructie biedt ook een oplossing voor de optredende problemen. De vrij regelmatige contacten op de afdeling betreffen het uitwisselen van informatie over de te verwerken of verwerkte gegevens.	Werkt aan de hand van duidelijke voorschriften voor de volgorde in het werk, de aanpak, de uitvoering, de systemen en de te volgen procedures. Optredende problemen sluiten aan op het opleidingsniveau. De vrij regelmatige contacten binnen de afdeling en met medewerkers van andere afdelingen zijn gericht op een vlotte gang van zaken.	Stelt binnen ontvangen tijdschema's zelf de urgentie vast. Heeft een zekere mate van vrijheid om het werk in te richten en problemen op te lossen, aan de hand van voorgeschreven procedures en systemen. De problemen stemmen overeen met het opleidingsniveau. De regelmatige contacten binnen de afdeling en met andere afdelingen zijn gericht op een soepele communicatie en een ongestoord verloop van de informatiestromen.	De tijdsindeling dringt zich veelal op. Deelt zelf de tijd in voor de andere werkzaamheden. Voor de vormgeving gelden bepaalde voorschriften, maar is ook een bepaalde vrijheid aanwezig voor eigen vormgeving en aanpak. Ondervindt niet-permanent of nauwelijks aanwezig toezicht. Moet zelf de voorkomende problemen oplossen, die in overeenstemming zijn met het opleidingsniveau, verrijkt met enige ervaring met betrekking tot het bedrijfseigene, de vereiste snelheid e.d. De regelmatige contacten met andere afdelingen zijn gericht op het veilig stellen van info-stromen.
Afbreukrisico	Fouten in het werk en/of incorrecte verwerking van gegevens leiden tot verwarring en tijdverlies en tasten ook het werk van anderen aan.	Fouten in het werk leiden tot vertraging en tot onnauwkeurige of onvolledige informatie. Ontdekking en herstel berusten op zelfcontrole en terugkoppeling door anderen.	Fouten in het werk leiden tot complicaties bij de verdere verwerking en/of verstoren de normale voortgang. Eventueel vinden sporadisch externe contacten plaats, die beperkt blijven tot standaardsituaties. Er kan sprake zijn van geheimhoudingseisen inzake bepaalde gegevens.	Fouten verstoren de voortgang van het werk, ook van andere functionarissen, leiden tot tijdverlies en tot irritatie in- en extern. Er kan af en toe tot regelmatig sprake zijn van externe contacten, die standaardsituaties betreffen. Er kan sprake zijn van geheimhoudingseisen inzake vertrouwelijke informatie.
Fysieke Aspecten	Normale kantooromstandigheden, eventueel enige hinderlijke factoren. Werkt uren achtereen aan de PC.	Normale kantooromstandigheden, eventueel enige hinderlijke factoren. Werkt uren achtereen aan de PC.	Normale kantooromstandigheden, eventueel enige hinderlijke factoren. Werkt uren achtereen aan de PC.	Normale kantooromstandigheden, eventueel enige hinderlijke factoren. Werkt uren achtereen aan de PC.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 9		BETREFT: SECRETARIAAT		
Functiegroepen	**Functiegroep E**	**Functiegroep F**	**Functiegroep G**	**Functiegroep H**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op de secretariële aspecten van een (commerciële, administratieve, technische of sociale) afdeling. Uiteenlopende onderwerpen en grote verscheidenheid in taken. Grote accuratesse is vrijwel continu vereist. Af en toe kan sprake zijn van tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op de secretariële werkzaamheden binnen één of twee managementsectoren. Zeer veel deelonderwerpen, confrontatie met onverwachte situaties en veelvuldige interrupties. Hoge omschakelfrequentie. Hoge accuratesse is continu vereist. Spoedeisende gevallen komen regelmatig voor. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1½ jaar.	De functie is doorgaans gericht op de secretariële werkzaamheden ten behoeve van het algemeen management van de organisatie. Veel en sterk uiteenlopende hoofdonderwerpen. Organisatorische aspecten. Zeer veel deelonderwerpen, soms van onverwachte aard en de veelvuldige interrupties leiden tot een hoge omschakelfrequentie. Specifieke gevallen vereisen extra hoge accuratesse en concentratie. Spoedeisende gevallen komen regelmatig voor. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.	De functie is gericht op secretariële werkzaamheden, met diverse aspecten met betrekking tot organisatie, public relations, representatie e.d. Zeer veel deelonderwerpen, waarvan er een aantal in onderlinge samenhang moeten worden bezien. Onophoudelijk omschakelen op onderwerpen en personen. Dikwijls is extreme accuratesse vereist. In veel gevallen is sprake van haastwerk. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan AD / vwo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.
Zelfstandigheid	Voor de tijdsindeling gelden richtlijnen of tijdschema's. Organiseert het werk zelfstandig met een zekere mate van vrijheid (rond geldende procedures en bestaande routines). Neemt ook zelf initiatieven in overleg met betrokkenen of met de leiding. De voorkomende problemen corresponderen met het opleidingsniveau. De vrij frequente contacten met andere afdelingen (ook van andere functiesoort), moeten vlot verlopen voor het adequaat functioneren van beide afdelingen.	Voor tijdsindeling, urgentiebepaling, vormgeving en aanpak gelden algemene richtlijnen. In specifieke gevallen dient sprake te zijn van eigen werkorganisatie en initiatieven. De voorkomende problemen corresponderen met het opleidingsniveau. De contacten binnen de organisatie betreffen veelal afdelingen met een ongelijke functiesoort en de directie. Deze moeten vlot verlopen voor het adequaat functioneren van de organisatie.	Vorm en middelen staan vast. Er gelden algemene richtlijnen die in specifieke gevallen toegepast moeten worden. Veel zaken moeten doorzien worden en vereisen eigen beslissingen. De meeste problemen corresponderen met het opleidingsniveau, soms kan sprake zijn van onverwachte complicaties. De contacten binnen de organisatie betreffen alle functionarissen in het bedrijf, waarbij sprake moet zijn van duidelijke, correcte en snelle informatieoverdracht, in dienst van het adequaat functioneren van de organisatie.	Een aantal procedures, methoden en programma's staan vast. Voor het overige is veel inzicht, aanvoelen en adequaat reageren vereist bij het afhandelen en oplossen van zich aandienende zaken. Zelfstandig beoordelen en beslissen komt regelmatig voor. Een aantal problemen zal in overeenstemming zijn met het opleidingsniveau, vrij regelmatig echter zal er sprake zijn van onverwachte complicaties. De contacten binnen de organisatie betreffen alle functionarissen, waarbij sprake moet zijn van duidelijke, correcte en snelle informatieoverdracht. Soms vereisen deze contacten talenkennis.

.

Afbreukrisico	Fouten verstoren de voortgang van het werk, leiden tot tijdverlies en tot irritatie in- en extern, maar kunnen ook andere schadelijke gevolgen hebben voor de organisatie of het imago. Herstel berust meestal op zelfcontrole, controle door anderen komt veelal te laat. De regelmatige contacten met relaties zijn medebepalend voor de presentatie van het bedrijf. Er kan sprake zijn van geheimhoudingseisen inzake vertrouwelijke informatie.	Fouten, onachtzaamheden, niet correct, snel en duidelijk afhandelen ten aanzien van min of meer vitale gegevens kunnen de goede naam van de organisatie aantasten of tot duidelijke vertraging leiden. De frequente contacten met klanten, leveranciers, instanties en instituten betreffen het afhandelen van diverse aspecten. Veelal zal sprake zijn van opgelegde geheimhouding omtrent diverse zaken.	Fouten, onachtzaamheden, incorrect afhandelen of optreden kunnen leiden tot gebrek aan efficiency in het beleid, kunnen schade toebrengen en de goede naam van de organisatie aantasten. Sommige fouten kunnen lang doorwerken en zich pas later manifesteren. De frequente contacten met veelal hoge functionarissen binnen een breed scala van relaties betreffen het vlot en correct afhandelen en snelle informatieoverdracht. Veelal zal sprake zijn van hoge discretie omtrent diverse zaken.	Fouten in optreden, afhandelen, follow-up, representatie, overdracht van beslissingen e.d. kunnen leiden tot verstoring of negatieve beïnvloeding van een efficiënt directiebeleid. Ook schade aan het imago van het bedrijf is denkbaar. Sommige fouten kunnen lang doorwerken en zich pas later manifesteren. De frequente contacten met veelal hoge functionarissen binnen een breed scala van relaties gaan soms gepaard met commerciële en/of pr-aspecten Vlot en correct afhandelen en snelle informatieoverdracht is vereist. Een hoge mate van discretie is vereist.
Fysieke Aspecten	Normale kantooromstandigheden, eventueel enige hinderlijke factoren. Werkt uren achtereen aan de PC.	Normale kantooromstandigheden, eventueel enige hinderlijke factoren. Werkt regelmatig aan de PC.	Normale kantooromstandigheden, eventueel enige hinderlijke factoren. Werkt regelmatig aan de PC.	Normale kantooromstandigheden, eventueel enige hinderlijke factoren. Werkt regelmatig aan de PC. Eventueel is er sprake van reizen in verband met pr of representatie.

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 9		BETREFT: SECRETARIAAT
Functiegroepen	**Functiegroep I**	**Functiegroep J**
Karakteristieken		
Complexiteit	De functie is gericht op assistentie van het directie- en managementteam (en bestuur). Het werk vertoont aspecten van organiseren, assisteren, ordenen en regelen, verzamelen, communiceren, vertalen e.d. Schakelt zeer frequent om. Vrij regelmatig is erg hoge accuratesse vereist (voorbereiden beslissingen). Tijddwang komt regelmatig voor. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO (deelcertificaten), aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar.	De functie is gericht op assistentie / ondersteuning van de directie (en bestuur). Het werk vertoont veel uiteenlopende elementen die aansluiten op de beleidsaspecten van de directie en op de bedrijfsactiviteiten en vereisen veel inlevings- en opnamevermogen. Schakelt frequent om. Vrij regelmatig is erg hoge accuratesse vereist (voorbereiden beslissingen). Tijddwang komt regelmatig voor. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.
Zelfstandigheid	Bepaalt geheel zelf de eigen tijdsindeling. Voor een aantal zaken liggen procedures en vormgeving vast, voor andere zaken is alleen het doel aangegeven. Bepaalt zelf inhoudelijke aanpak en werkorganisatie. Van toezicht is nauwelijks sprake (door afwezigheid directie). Wordt soms met zeer ingewikkelde problemen geconfronteerd die een grondige ervaring vereisen. De regelmatige intensieve contacten met directie (en hoofdkantoor / zusterbedrijven) en met alle echelons in de organisatie zijn van belang voor het functioneren van MT en directie, efficiënte vergaderingen en communicatie-stromen.	Plant zelf de werkzaamheden en bepaalt urgenties. Is bij de aanpak gebonden aan algemene kaders, maar heeft de vrijheid om zelf inhoudelijke aanpak en werkorganisatie te bepalen. Moet veel zaken doorzien en beslissen. Van toezicht is nauwelijks sprake (door afwezigheid directie). Wordt soms met zeer ingewikkelde problemen geconfronteerd die veel inzicht en een grondige ervaring vereisen. De regelmatige intensieve contacten met directie (en hoofdkantoor / zusterbedrijven) en met alle echelons in de organisatie zijn van belang voor het functioneren van de directie, efficiënte vergaderingen en communicatiestromen. Actieve benadering en tact zijn vereist.

.

Afbreukrisico	Fouten, onachtzaamheden en/of incorrecte of niet tijdige afhandeling kunnen leiden tot tijdverlies directieleden, tot foutieve directie-beslissingen en tot fors imagoverlies leiden. De zeer frequente, zeer uiteenlopende externe contacten zijn van belang voor het efficiënt functioneren van de directie en de tijdige uitwisseling van informatie, ook in vreemde talen. Geheimhouding vereist inzake alle vertrouwelijke zaken (beleid en privacy, intern en extern).	Fouten en/of incorrecte of niet tijdige afhandeling, onjuiste selecties of inschattingen kunnen de relatie-opbouw bemoeilijken en leiden tot tijdverlies directie, tot foutieve directie- beslissingen en tot fors imagoverlies. De veelal actieve, zeer frequente, zeer uiteenlopende externe contacten zijn van belang voor het efficiënt functioneren van de directie en de tijdige uitwisseling van informatie, ook in vreemde talen. Geheimhouding vereist inzake alle vertrouwelijke zaken (beleid en privacy, intern en extern).
Fysieke Aspecten	Normale kantooromstandigheden, eventueel enige hinderlijke factoren. Werkt regelmatig aan de PC. Moet soms ook (mee) reizen.	Normale kantooromstandigheden, eventueel enige hinderlijke factoren. Werkt uren achtereen aan de PC.

Functiefamilie: 10. Receptie / Telefoon

Bereik functiegroepen: C t/m D

Omschrijving:
Het betreft functies gericht op het verzorgen van receptietaken, zoals ontvangen van bezoekers, verstrekken van algemene of specifieke informatie, het bedienen van de telefooncentrale en het uitvoeren van diverse administratieve werkzaamheden.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel van de functies is het ontvangen van bezoekers en/of het bedienen van de telefooncentrale.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Het te woord staan van gasten en bezoekers.
- Het bedienen van de telefooncentrale.
- Het doorverbinden van binnenkomende telefoontjes.
- Het doorgeven van berichten.
- Het verzorgen van de toegangsregistratie.
- Het uitvoeren van licht administratieve taken.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Groepsleider Receptie
- Medewerker Receptie
- Receptionist
- Receptionist / Typist
- Telefonist

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.ecabo.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Telefoniste / Receptioniste
- Administratief Medewerker
- Secretaresse

Zie hieronder de referentiefunctie en functiecontext:

10.1	Gastvrouw/Gastheer	C

.

Functiefamilie 10		Naam van de referentiefunctie
Receptie/Telefoon	C	**10.1 Gastvrouw/Gastheer**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de Vestigingsmanager.

Doel van de functie
Representatieve functie, gericht op het realiseren van een zo aangenaam mogelijke bezoekerservaring van (potentiële) klanten en bezoekers van de vestiging.

Typering van de activiteiten

A. <u>Bezoekers contact</u>
1. Verwelkomt bezoekers van de vestiging.
2. Verricht standaard baliewerkzaamheden.
3. Beantwoordt algemene vragen van bezoekers.
4. Begeleidt bezoekers met een afspraak naar de juiste afdeling/medewerker.
5. Biedt wachtende bezoekers een zitplaats en een drankje/versnapering aan.
6. Beantwoordt telefonische oproepen die via het algemene telefoonnummer binnenkomen.
7. Schakelt de telefoon door naar de juiste afdeling/medewerker.

B. <u>Presentatie en informatie</u>
1. Ziet toe op orde en netheid van de vestiging.
2. Onderhoudt de voorraden informatiefolders en displaymateriaal.

C. <u>Ondersteunende werkzaamheden voor andere afdelingen</u>
1. Verricht algemeen ondersteunende werkzaamheden van administratieve aard voor andere afdelingen.

.

Complexiteit

De functie is gericht op het realiseren van een aangename bezoekerservaring van (potentiële) klanten en andere bezoekers van de vestiging. De functionaris verwelkomt bezoekers, beantwoordt algemene vragen en begeleidt bezoekers naar de juiste afdeling/medewerker. Biedt service en comfort aan wachtende bezoekers, door een zitplaats en een drankje aan te bieden. Beantwoordt telefonische oproepen en verbindt door naar de juiste afdeling/medewerker. Ziet toe op orde en netheid in de vestiging en onderhoudt de voorraden folders, informatiemateriaal en displaymateriaal. Ondersteunt andere afdelingen met algemene werkzaamheden van licht administratieve aard.
De functionaris schakelt regelmatig om tussen de diverse taken en contactmomenten. Accuratesse is vereist bij het merendeel van de werkzaamheden. Tijddwang kan af en toe voorkomen. De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-2, aangevuld met enkele interne cursussen.

Zelfstandigheid

De functionaris deelt de eigen werktijd in op basis van vaste tijdschema's en instructies. Daarnaast is de tijdsindeling van het werk sterk afhankelijk van zich aandienende zaken, de aanloop van bezoekers en binnenkomende telefonische oproepen. De functionaris is bij de vormgeving en aanpak van de meeste werkzaamheden gebonden aan vastgestelde procedures, voorschriften en instructies. Kan afhankelijk van de situatie schakelen tussen verschillende omgangsstijlen. Toezicht is niet permanent en vindt veelal plaats door informele afstemming. Voor overleg en het oplossen van problemen is de leidinggevende vrijwel altijd snel bereikbaar. De te maken keuzen hebben betrekking op de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden.
Heeft dagelijks intern contact met medewerkers van diverse afdelingen, gericht op het soepel laten verlopen van klantbezoeken en klantcontacten.

Afbreukrisico

Heeft dagelijks contact met klanten, bezoekers en relaties. Vormt in het bezoek aan de vestiging de eerste schakel en is het visitekaartje van de organisatie. De contacten zijn gericht op het realiseren van een aangename bezoekerservaring. Een goede uitdrukkingsvaardigheid is van belang, ook in situaties waarin bezoekers zich onredelijk en/of emotioneel uitdrukken.
Fouten en/of onzorgvuldigheden in de invoering van de werkzaamheden kunnen leiden tot een negatieve klantervaring en daarmee enig imagoverlies voor het bedrijf. De kans op het tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot en berust op zelfcontrole en controle door de leidinggevende.

Fysieke aspecten

Werkt in showrooms en onder kantooromstandigheden, waarbij voor een gedeelte van de dag werken met een beeldscherm en telefoon voorkomt. Afwisselend staan, lopen en zitten.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 10.1 Gastvrouw/Gastheer

De Gastvrouw/Gastheer komt voor binnen vestigingen. De Gastvrouw/Gastheer verwelkomt bezoekers van de vestiging. Zorgt voor een aangename bezoekerservaring en ziet toe op orde en netheid van de vestiging. Beantwoordt vragen van bezoekers en geleidt waar nodig door naar de juiste personen en afdelingen. Verricht standaard administratieve taken en beantwoordt binnenkomende telefonische oproepen. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Host(ess) zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de functie met name gericht is op de orde en netheid van de vestiging en minder op het klantencontact, of wanneer er geen of nauwelijks ondersteunende administratieve taken voorkomen.	B
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	C
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Dat is bijvoorbeeld het geval als (administratieve) assistentie wordt verleend aan de (technische) receptie of servicebalie.	D

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 10		BETREFT: RECEPTIE / TELEFOON
Functiegroepen	**Functiegroep C**	**Functiegroep D**
Karakteristieken		
Complexiteit	De functie is gericht op het bedienen van de telecommunicatie-apparatuur / ontvangst gasten, verzorgen inkomende / uitgaande post en verrichten van administratieve hulptaken. Hoge afwisseling van een beperkt aantal onderwerpen. Vaak is sprake van tijdsdruk. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op het bedienen van de telecommunicatie-apparatuur / ontvangst gasten, regelen van allerlei zaken (bijvoorbeeld reis en verblijf van gasten / directie / medewerkers), verzorgen inkomende / uitgaande post en verrichten van administratieve hulptaken. Hoge afwisseling van een beperkt aantal onderwerpen. Vaak is sprake van tijdsdruk. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.
Zelfstandigheid	Deelt de eigen tijd in op basis van vaste gegevens en de noodzakelijke reactie op meldingen. Is voor aanpak / vormgeving gebonden aan duidelijke instructies. De chef is bereikbaar. Het oplossen van problemen vergt naast het kennisniveau enige maanden ervaring. De frequente contacten met iedereen in het bedrijf zijn gericht op een vlotte afwerking, waartoe een goede verstandhouding nodig is.	Deelt de eigen tijd in op basis van vaste gegevens en de noodzakelijke reactie op meldingen. Is voor aanpak / vormgeving gebonden aan duidelijke instructies. Regelt een aantal zaken zelf op optimale wijze. De chef is meestal bereikbaar. Het oplossen van problemen vergt naast het kennisniveau een jaar ervaring. De frequente contacten met iedereen in het bedrijf zijn gericht op een vlotte afwerking, waartoe een goede verstandhouding nodig is.
Afbreukrisico	Fouten in telefoonafhandeling en omgang met bezoekers kunnen een goede representatie van het bedrijf aantasten en tijdverlies, irritatie en misverstanden veroorzaken. Fouten in de regelmatige externe contacten leiden tot verlies aan imago.	Fouten in correcte telefoonafhandeling, omgang met bezoekers, regeling van zaken e.d. kunnen een goede representatie van het bedrijf aantasten en tijdverlies, irritatie (intern en extern) en misverstanden veroorzaken. Fouten in de regelmatige en brede externe contacten leiden tot verlies aan imago.
Fysieke Aspecten	Kantoor- en balie-omstandigheden met eventueel enige hinderlijke factoren. Werkt uren achtereen aan de PC.	Kantoor- en balie-omstandigheden met eventueel enige hinderlijke factoren. Werkt uren achtereen aan de PC.

.

Functiefamilie: 11. Technische Receptie

Bereik functiegroepen: E en F

Omschrijving:
Het betreft technische functies, waarbij voorbereiding, coördinatie, planning en facturering van werkplaatswerkzaamheden centraal staan. De functies onderscheiden zich door technische kennis.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel van de functies is (het bijdragen aan) de optimalisatie van het procesverloop in de werkplaats, middels voorbereiding, planning en/of uitvoering.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Plannen en coördineren van werkplaatswerkzaamheden.
- Adviseren van klanten.
- Aansturen van medewerkers.
- Bestellen van onderdelen.
- Klachtenafhandeling.
- Factureren werkplaatsverrichtingen.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Receptionist / Planner
- Receptionist Carrosseriebouw
- Technisch Receptionist

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.innovam.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Service Adviseur Mobiliteitsbranche
- Werkplaatsmanager Mobiliteitsbranche

Zie hieronder de referentiefunctie en functiecontext:

11.1	Service Adviseur	E

.

Functiefamilie 11		Naam van de referentiefunctie
Technische Receptie	E	**11.1 Service Adviseur**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de Vestigingsmanager.

Doel van de functie
Service verlenende functie, gericht op het te woord staan van klanten met vragen op het gebied van service, onderhoud en reparatie en het in behandeling nemen van de aanvraag en de adequate administratieve verwerking daarvan.

Typering van de activiteiten

A. <u>Klantdialoog</u>
1. Ontvangt klanten en bezoekers en inventariseert de klantvraag.
2. Voert in de IT-systemen controles uit, voert gegevens in.
3. Stelt de uit te voeren werkzaamheden vast.
4. Controleert aanspraken op garantie.
5. Geeft een opgave van de te verwachten kosten.
6. Maakt en bevestigt afspraken met de klant.
7. Stelt nota's/facturen op.
8. Verwerkt kasbetalingen, of start betalingsproces voor betalingen die niet via kas worden betaald.
9. Onderhoudt het klantcontact in de loop van het servicetraject, tot en met de gereedmelding.

B. <u>Interne afstemming</u>
1. Maakt op basis van de klantdialoog de werkbon aan.
2. Controleert op basis van beschikbare materialen, medewerkers en materieel of bestellingen noodzakelijk zijn.
3. Neemt eventuele levertijden in acht, plant de werkzaamheden in op basis van vooraf vastgestelde blokken, of stemt de planning van de werkzaamheden af met de Manager Werkplaats, voor zover werkzaamheden niet direct gepland kunnen worden.
4. Stemt eventuele vragen van monteurs af met de klant.
5. Controleert na afloop van de werkzaamheden of deze in overeenstemming met de afspraken en de werkbon zijn uitgevoerd.

C. <u>Administratieve werkzaamheden</u>
1. Onderhoudt de gegevens van klanten, voertuigen en werkzaamheden in de systemen.
2. Maakt facturen aan voor verdere verwerking en betaling.
3. Documenteert garantie aanspraken.
4. Informeert voor zover noodzakelijk verzekeringsbedrijven over werkzaamheden en betaling.

.

Complexiteit

De functie is gericht op het ontvangen van klanten die de vestiging bezoeken in het kader van service, onderhoud of reparatie. De functionaris stemt de vraag met de klant af, brengt de werkzaamheden in kaart en maakt de werkbon aan. Bij de planning houdt hij rekening met de beschikbaarheid van monteurs, materialen en materieel. De functionaris controleert de uitgevoerde werkzaamheden met de afspraken en de werkbon en verzorgt de facturatie en de (kas)betaling. De functionaris is de schakel tussen de werkplaats en de klant gedurende het gehele servicetraject. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen de diverse taken en contactmomenten. Accuratesse is vereist bij alle werkzaamheden. Tijddwang kan af en toe voorkomen. De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4, aangevuld met kennis van planningsystemen, kantoorapplicaties en enige technische kennis.

Zelfstandigheid

De functionaris deelt de eigen werktijd in op basis van vaste richtlijnen, tijdschema's en instructies. De indeling van tijd is sterk afhankelijk van zich aandienende zaken en de aanloop van klanten en bezoekers. De functionaris is bij de vormgeving en aanpak van de meeste werkzaamheden gebonden aan vastgestelde procedures en werkvoorschriften. Heeft binnen deze kaders de ruimte om de concrete werkaanpak te bepalen. Toezicht is niet permanent en vindt veelal plaats door informele afstemming. Voor overleg en het oplossen van problemen is de leidinggevende vrijwel altijd snel bereikbaar. De te maken keuzen hebben betrekking op de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden.
Heeft dagelijks intern contact met de Manager Werkplaats en medewerkers van de werkplaats, gericht op afstemming over planning, uitvoering van de werkzaamheden en het soepel laten verlopen van servicetraject.

Afbreukrisico

Heeft dagelijks contact met klanten, gericht op afstemming over werkzaamheden en het afronden van de transactie. Heeft daarnaast eventueel contacten met Fleetmanagers en verzekeringsbedrijven, gericht op het uitwisselen van gegevens. Bij de klantgerichte houding is een goede uitdrukkingsvaardigheid van belang, ook in situaties waarin bezoekers zich onredelijk en/of emotioneel uitdrukken.
Fouten en/of onzorgvuldigheden in de invoering van het werk kunnen leiden tot onvoldoende overeenstemming tussen afspraken en uitgevoerde werkzaamheden, ongedekte kosten, een negatieve klantervaring en daarmee ontevreden klanten en imagoverlies voor het bedrijf. De kans op het tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot en berust op zelfcontrole, afstemming tussen afdelingen en controle door de leidinggevende.
Discretie is vereist ten aanzien van klantgegevens.

Fysieke aspecten

Werkt afwisselend onder kantooromstandigheden en in werkplaatsomgevingen, waarbij voor een gedeelte van de dag werken met een beeldscherm en telefoon voorkomt. Afwisselend staan, lopen en zitten.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 11.1 Service Adviseur

De Service Adviseur komt voor binnen vestigingen. De Service Adviseur staat klanten te woord met vragen en advies over service, onderhoud en reparatie. Zorgt voor het in behandeling nemen van aanvragen en een adequate opvolging en gereedmelding. Blijft in de loop van dat proces de contactpersoon voor de klant. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Medewerker Technische Receptie zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de functie met name gericht is op de administratieve ondersteuning van de technische receptie en in een minderheid van het werk klantcontact voorkomt. Bijvoorbeeld als de functionaris hoofdzakelijk veel voorkomende (standaard)aanvragen in behandeling neemt.	D
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	E
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Dat is bijvoorbeeld het geval als er naast de service- en adviestaken ook duidelijk meer taken en verantwoordelijkheden zijn op het gebied van coördinatie, werkvoorbereiding en planning.	F

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 11		BETREFT: TECHNISCHE RECEPTIE
Functiegroepen	**Functiegroep E**	**Functiegroep F**
Karakteristieken		
Complexiteit	De functie is gericht op voorbereiding, planning en facturering van werkplaatsverrichtingen. In de contacten met klanten komen ook commerciële elementen voor. Schakelt regelmatig om mede in verband met interrupties door klanten. Verhoogde accuratesse is vereist bij klachtenafhandeling en facturering. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar. Bijhouden van ontwikkelingen op het vakgebied is vereist.	De functie is gericht op het coördineren, sturen en bewaken van voorbereiding, planning en facturering van werkplaatsverrichtingen. In de contacten met klanten komen ook commerciële elementen voor. Schakelt regelmatig om mede in verband met interrupties door klanten. Verhoogde accuratesse is vereist bij klachten afhandeling en facturering. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar. Bijhouden van ontwikkelingen op het vakgebied is vereist.
Zelfstandigheid	Moet zich bij het indelen van de eigen tijd houden aan de zich opdringende zaken. Is voor de aanpak en vormgeving gebonden aan procedures en (administratieve) richtlijnen. Geeft zelf vorm aan klantenbenadering. Ondervindt veelal indirect toezicht. Moet zelf problemen oplossen die in overeenstemming zijn met het opleidingsniveau en enige ervaring. De intensieve contacten binnen de afdeling en met functionarissen van andere afdelingen zijn gericht op het tijdig en soepel verlopen van werkzaamheden.	Moet zich bij het indelen van de eigen tijd grotendeels houden aan voorkomende dwingende omstandigheden. Is voor de aanpak en vormgeving grotendeels gebonden aan procedures en (administratieve) richtlijnen. Geeft zelf vorm aan klantenbenadering. De zelf op te lossen problemen vereisen naast het opleidingsniveau, 4-5 jaar autotechnische ervaring. De veelvuldige contacten binnen de afdeling en met andere afdelingen zijn gericht op het tijdig en soepel verlopen van werkzaamheden. Geeft leiding aan één of meer medewerkers.
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden verstoren de voortgang op de afdeling, kunnen stagnatie op andere (holding)afdelingen veroorzaken alsmede financiële schade. De kans op tijdig ontdekken en herstellen is vrij groot en berust op alertheid van anderen en op zelfcontrole. De vele contacten met klanten en verzekeringsmaatschappijen vereisen tact, overtuigingskracht en servicegerichtheid.	Fouten of onachtzaamheden verstoren de voortgang op de afdeling, kunnen stagnatie op andere (holding)afdelingen veroorzaken alsmede financiële schade. De kans op tijdig ontdekken en herstellen is vrij groot en berust op alertheid van anderen en op zelfcontrole. De frequente contacten met klanten en verzekeringsmaatschappijen vereisen tact, overtuigingskracht en servicegerichtheid.

.

Fysieke Aspecten	Werkt meestal aan de balie, komt ook in de werkplaats met enige hinder van ongunstige factoren. Werkt veel aan de PC.	Werkt meestal aan de balie, komt ook in de werkplaats met enige hinder van ongunstige factoren. Werkt veel aan de PC.

Functiefamilie: 12 (Deze functiefamilie is vervallen)

.

Functiefamilie: 13. Personeelszaken

Bereik functiegroepen: F t/m J

Omschrijving:
Het betreft functies op het gebied van Personeel en Organisatie. Zij zijn met name gericht op de interne betrekkingen en beïnvloeden (indirect) het gedrag van de mensen in de organisatie. Daarnaast kunnen ook externe betrekkingen een rol spelen (voorlichting, promotie en arbeidsrechtelijke zaken). De functiefamilie kenmerkt zich door een hoge mate van uitdrukkingsvaardigheid en een specialistische deskundigheid in het vakgebied.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel van de functies is het beïnvloeden van het gedrag van mensen door het (laten) uitvoeren van (delen van het) personeelsbeleid.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Verstrekken van informatie, geven van voorlichting over personeelsaangelegenheden.
- Inventariseren en signaleren van opleidingsbehoeften.
- Plannen en coördineren van de uitvoering van het opleidingsbeleid.
- Het uitvoeren van secretariële en administratieve werkzaamheden en/of werkzaamheden op het gebied van personeelszorg, personeelsbeheer, personeelsontwikkeling.
- Het (mede) ontwikkelen van beleid met betrekking tot de functionele gebieden van personeel en organisatie.
- Adviseren en ondersteunen ten aanzien van een goede kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbezetting.
- Het voorbereiden van de personeelsbegroting.
- Organiseren van jubilea, evenementen e.d.
- Uitwerken specifieke arbeidsvoorwaardelijke regelingen.
- Registreren ziek- en betermeldingen.
- Leidinggeven aan één of enkele assistenten.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Arbeidsanalist
- Hoofd Personeelszaken
- HR Adviseur
- Manager HRM
- Medewerker Personeelszaken
- Opleidingsfunctionaris
- Personeelsfunctionaris
- Secretaresse Personeelszaken
- P&O-Medewerker

Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Juridisch Medewerker Personeelswerk
- Personeelsmanagement

Zie hieronder de referentiefuncties en functiecontexten:

13.1	Medewerker Personeel & Organisatie	G
13.2	Personeelsadviseur	I

.

Functiefamilie		Naam van de referentiefunctie
Personeelszaken	G	**13.1 Medewerker Personeel & Organisatie**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de Manager Personeel & Organisatie.

Doel van de functie
Uitvoeren van taken op onderdelen van het personeelsbeleid zodanig dat activiteiten tijdig en correct verlopen en continuïteit van operationele processen is gegarandeerd. Verzorgen van de volledige personeelsadministratie op een dusdanige wijze, dat een complete en sluitende personeelsadministratie wordt gerealiseerd.

Typering van de activiteiten

A. Uitvoering (van onderdelen) van het personeelsbeleid
1. Beantwoordt vragen van medewerkers over bedrijfseigen regelingen, de cao en dergelijke.
2. Faciliteert de leidinggevende en de medewerker op het gebied van opleidingsplannen, de aanvraag, de administratieve afhandeling en de vastlegging.
3. Verzorgt de (administratieve) ondersteuning van werving- en selectieprocedures.
4. Voert de verzuimadministratie uit en biedt ondersteuning aan de Personeelsadviseur.
5. Zorgt voor de vastleggingen en correspondentie met betrekking tot personele aspecten; legt gegevens vast in de systemen en in (digitale) personeelsdossiers.
6. Stelt diverse P&O-gerelateerde rapportages op.

B. Personeelsadministratie
1. Beheert personeelsdossiers en verwerkt mutaties in het systeem.
2. Meldt de in- en uitdiensttreding van een medewerker bij de betrokken instanties.
3. Stelt de arbeidsovereenkomst op met verkregen gegevens vanuit de leidinggevende en medewerker.
4. Begeleidt de (administratieve) indiensttreding van nieuwe medewerkers.
5. Signaleert afwijkingen op beleid en initieert acties.
6. Bereidt de afrekening voor bij uitdiensttreding.
7. Signaleert en maakt melding van aflopende arbeidsovereenkomsten.
8. Verstuurt een bevestiging van uitdiensttreding naar de medewerker.
9. Dient als vraagbaak voor medewerkers met betrekking tot administratieve zaken als uren en contracten.
10. Signaleert en maakt melding van aflopende arbeidsovereenkomsten.

C. Informatie en communicatie
1. Informeert medewerkers over regelingen en behandelt vragen die samenhangen met het personeelsbeleid.
2. Ondersteunt de Personeelsadviseur en bereidt stukken voor met betrekking tot interne of externe personeel gerelateerde communicatie.
3. Beheert het intranet en/of de website voor wat betreft personele communicatie.
4. Is het eerste aanspreekpunt voor externe instanties op het gebied van personele zaken.

.

Complexiteit
De functie is functie gericht op het uitvoeren van verschillende werkzaamheden binnen de personeelsadministratie en (onderdelen) van het personeelsbeleid. Houdt zich bezig met uitvoerende werkzaamheden op het gebied van personeelsadministratie en personeelsbeheer, als onderdeel van het personeelsbeleid. De personeelsadministratie vloeit voort uit personele wijzigingen of gewijzigde afspraken met het personeel binnen de organisatie. Verwerkt wijzigingen, controleert gegevens en draait rapportages uit aangaande personeelszaken. De Medewerker Personeel & Organisatie schakelt (zeer) regelmatig om tussen de diverse deelactiviteiten, ad hoc opdrachten en het beantwoorden van vragen van medewerkers. Accuratesse is vereist bij een groot aantal werkzaamheden binnen het personeelsadministratieproces, zoals het invoeren van mutaties, controlewerkzaamheden en bij het opstellen of wijzigen van arbeidsovereenkomsten. Tijddwang kan voorkomen bij het afhandelen van ad hoc opdrachten. De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-niveau 4, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 2 jaar. Kennis van en bijblijven op het gebied van de interne organisatie, de geautomatiseerde systemen, sociale wet- en regelgeving, de cao en bedrijfseigen procedures.

Zelfstandigheid
De tijdsindeling wordt deels bepaald door deadlines voor wekelijks of maandelijks terugkerende zaken. Daarnaast is de tijdsindeling van het werk afhankelijk van de ad hoc vragen vanuit de medewerkers en leidinggevenden. Is verder vrij om de tijd in te delen. De werkaanpak is veelal bepaald door regels, procedures, systemen, de cao en het personeelshandboek. Toezicht is redelijk direct en vindt plaats door overleg met de leidinggevende. In complexe situaties kan de leidinggevende geraadpleegd worden. De te maken keuzen hebben betrekking op de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden. Neemt zelfstandig operationele beslissingen binnen het mandaat van de eigen functie en informeert de leidinggevende bij beslissingen. Heeft dagelijks intern contact met medewerkers en leidinggevenden gericht op het beantwoorden van vragen en geven van informatie en advies rondom uren en contracten. Heeft contact met de Salarisadministrateur en Personeelsadviseur(s) om het werk met elkaar af te stemmen. Heeft contact met de afdeling ICT, gericht op informatie uitwisseling. Deze contacten zijn van belang om het proces rondom de personeelsadministratie en personeelszaken zo efficiënt mogelijk te laten verlopen en om duidelijkheid te bieden richting de medewerkers. Bij een aantal van deze contacten is uitdrukkingsvaardigheid vereist.

Afbreukrisico
Heeft regelmatig extern contact met verschillende instanties, zoals het UWV en de advocaat. Deze contacten zijn van belang voor het verkrijgen van informatie, informeren over juridische zaken of het geven van informatie over personele wijzigingen.
Fouten en/of onzorgvuldigheden in de invoering van gegevens of het verwerken van mutaties kunnen leiden tot de verzending van onjuiste documenten. Dit heeft tot gevolg dat er verkeerde rechten aan de documenten ontleend kunnen worden. De kans op het tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en direct toezicht en controle van de leidinggevende.
Geheimhouding is vereist ten aanzien van persoons- en salarisgegevens.

Fysieke aspecten
Werkt onder kantooromstandigheden een zeer groot deel van de tijd achter een beeldscherm.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 13.1 Medewerker Personeel & Organisatie

De Medewerker Personeel & Organisatie komt voor in hoofdkantoren en regiokantoren. De Medewerker Personeel & Organisatie voert onderdelen van het personeelsbeleid en diverse administratieve taken uit. Informeert medewerkers en communiceert over personeelsaangelegenheden. Bewaakt en signaleert voortgang bij diverse operationele processen en data.
Alternatieve functienamen kunnen bijvoorbeeld Medewerker Personeelszaken, HR Medewerker of Personeelsfunctionaris zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als er minder sprake is van het bewaken van de voortgang van deelprocessen, als er meer administratieve ondersteunende taken zijn, of als de interne contacten vooral gericht zijn op algemene informatie-uitwisseling en minder op de ondersteuning van leidinggevenden.	F
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	G
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer gericht is op beleidsuitvoering dan op administratieve ondersteuning, als er sprake is van (functioneel) leidinggeven, of als de functionaris betrokken is bij voorgenomen beleid van vertrouwelijke aard.	H

.

Functiefamilie 13		Naam van de referentiefunctie
Personeelszaken	I	**13.2 Personeelsadviseur**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de Manager Personeel & Organisatie.

Doel van de functie
Adviseren en ondersteunen van leidinggevenden bij het ten uitvoer brengen van het personeelsbeleid zodat de organisatiedoelstellingen op het gebied van P&O worden behaald.

Typering van de activiteiten

A. <u>Personeelsbeleid, advies</u>
1. Adviseert en ondersteunt leidinggevenden op het gebied van uitvoering personeelsbeleid.
2. Bewaakt de eenduidige uitvoering van het personeelsbeleid door leidinggevenden.
3. Coördineert het werving- en selectiebeleid.
4. Geeft uitvoering aan het personeelsbeleid gericht op in-, door- en uitstroom.
5. Ontwikkelt de personele (doorgroei)scenario's, stelt in samenwerking met de leidinggevenden de personeelsplanning op.
6. Zet opleidingen op ter bevordering van de doorgroei of ontwikkeling van het personeel; geeft uitvoering aan het opleidingsplan/beleid.
7. Voert gesprekken met de managers om de inhoud van functionerings- en beoordelingsronden, performance meting door te nemen. Signaleert de opvolgingsvraagstukken, geeft hierin advies en werkt dit uit.

B. <u>P&O beleid, uitvoering</u>
1. Coördineert het ziekteverzuim-, en arbobeleid; geeft advies aan leidinggevenden en bewaakt het proces wet verbetering poortwachter.
2. Behandelt -indien nodig in samenwerking met de advocaat- juridische kwesties waaronder complexe verzuimdossiers of zaken die samenhangen met disfunctioneren en reorganisatie.
3. Voert de cao-toepassingen en de cao-afspraken uit, maakt de vertaling naar personeelsbeheer en -ontwikkeling.
4. Houdt het personeelsinformatiesysteem actueel.
5. Bemiddelt bij conflicten tussen werknemer en de leidinggevende.

C. <u>Projecten</u>
1. Initieert en voert P&O-gerelateerde projecten uit.
2. Treedt op als projectleider en draagt zorg voor de planning en budgetbewaking.

.

Complexiteit

De functie is gericht op het uitvoeren van het personeelsbeleid en hierdoor op het mede realiseren van organisatie- en afdelingsdoelstellingen. Heeft een adviserende rol richting de leidinggevenden met betrekking tot personeelsbeleid. Bewaakt de uitvoering van het personeelsbeleid rekening houdend met organisatie en wettelijke kaders. De functie bevat elementen van advisering, signalering, werving & selectie en opleiden.
De functionaris initieert en voert daarnaast diverse P&O-gerelateerde projecten uit. Het actueel houden van de personeelsinformatie in het personeelssysteem is onderdeel van de functie.
De Personeelsadviseur schakelt regelmatig tot zeer regelmatig om tussen de diverse deelactiviteiten en zich aandienende spoedeisende zaken. Accuratesse is vereist bij het adviseren van leidinggevenden rondom de uitvoering van het personeelsbeleid en bij het oppakken van complexe (verzuim)dossiers. Tijddwang kan voorkomen als gevolg van het afhandelen van spoedeisende opdrachten en het werken met deadlines.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO (deelcertificaten), aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 2,5 jaar. Kennis van de interne organisatie, sociale wet- en regelgeving, de cao en bedrijfseigen procedures. Dient bij te blijven op het vakgebied.

Zelfstandigheid

De tijdsindeling wordt deels bepaald door overlegmomenten en de incidentele zaken die zich voordoen. De functionaris kan binnen bepaalde kaders de tijd zelf indelen en prioriteiten bepalen. De werkaanpak is deels bepaald door sociale wet- en regelgeving, het personeelsbeleid en de cao. Inventiviteit en creativiteit in aanpak worden gevraagd bij gesprekken met medewerkers of leidinggevenden en bij het initiëren en uitvoeren van projecten. Toezicht is indirect en vindt plaats door wekelijks overleg met de leidinggevende. In complexe situaties kan de leidinggevende altijd geraadpleegd worden. De te maken keuzen hebben betrekking op de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden, maar ook van anderen binnen de organisatie. Heeft een sturende rol richting leidinggevenden, tot managementniveau.
Heeft dagelijks intern contact met medewerkers en leidinggevenden gericht op het beantwoorden van vragen en geven van informatie en advies rondom personeelszaken. Deze contacten zijn van belang om medewerkers en leidinggevenden zo goed mogelijk te informeren en adviseren over P&O-gerelateerde zaken en om een adequate bezetting en arbeidsmotivatie te realiseren. Bij een aantal van deze contacten zijn tact en overtuigingskracht vereist.

Afbreukrisico

Heeft extern contact met externe adviseurs, gericht op het inwinnen van informatie en advies rondom complexe dossiers of projecten. Heeft contact met de arbodienst, gericht op informatie-uitwisseling en met uitzendbureaus voor het maken van afspraken. Heeft contact met sollicitanten bij het leiden van sollicitatiegesprekken. Deze contacten zijn van belang om zo efficiënt mogelijk het personeelsbeleid in de praktijk toe te passen.
Fouten en/of onzorgvuldigheden in het adviseren en ondersteunen van leidinggevenden kunnen leiden tot het maken van verkeerde beslissingen. Dit heeft interne irritaties of problemen met de personele bezetting tot gevolg, die kunnen leiden tot financiële schade en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle van de leidinggevende.
Geheimhouding is vereist ten aanzien van beleidsvoornemens, personeelsbeleid, persoon- en salarisgegevens.

Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden regelmatig achter een beeldscherm.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 13.2 Personeelsadviseur

De Personeelsadviseur komt voor in hoofdkantoren en regiokantoren. De Personeelsadviseur adviseert en ondersteunt leidinggevenden bij de eenduidige toepassing van het personeelsbeleid. Aandachtsgebieden zijn divers en omvatten diverse deelprocessen, zoals onder meer personeelsstromen, ziekteverzuim en re-integratie, personeelsontwikkeling, juridische zaken en conflictbemiddeling.
Een alternatieve functienamen kan bijvoorbeeld HR Adviseur zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de coördinerende taken betrekking hebben op slechts een deel van de kernprocessen, zoals ziekteverzuim of personeelsstromen, of als complexe casuïstiek (juridisch, verzuim, etc.) niet inhoudelijk door de functionaris wordt behandeld.	H
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	I
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer gericht is op beleidsontwikkeling, waarbij ook meer bedrijfskundige en juridische componenten voorkomen.	J

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 13		BETREFT: PERSONEELSZAKEN	
Functiegroepen	**Functiegroep F**	**Functiegroep G**	**Functiegroep H**
Karakteristieken			
Complexiteit	De functie is gericht op (assistentie bij) de uitvoering van het sociaal beleid, met een aantal deeltaken en (veel) administratieve en secretariële aspecten. De gedragslijn kan in principe hetzelfde blijven. Er moet voortdurend worden omgeschakeld, mede als gevolg van de vele interrupties en deeltaken. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar. Bijhouden van ontwikkelingen op het vakgebied is vereist.	De functie is gericht op de uitvoering van het sociaal beleid, met enkele administratieve aspecten en veel deeltaken. Deze hebben een (soms onverwachte) samenhang, waardoor tegelijkertijd rekening moet worden gehouden met een complex van factoren. Hoge omschakelfrequentie door de hoeveelheid deeltaken, die gefaseerd afgewerkt moeten worden en de vele interrupties. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar. Grondig bijhouden van ontwikkelingen op het vakgebied is vereist.	De functie is gericht op de uitvoering van het sociaal beleid, met een aantal administratieve aspecten en veel deeltaken. Er moet telkens met een complex van factoren rekening worden gehouden, ook in hun onderlinge samenhang. Er is sprake van een hoge tot zeer hoge omschakelfrequentie door het grote aantal interrupties (voor consult e.d.). Het grote aantal deeltaken moet gefaseerd en soms met grote accuratesse worden afgehandeld, ook bij de (regelmatig) aanwezige tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan AD, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar. Grondig bijhouden van ontwikkelingen op het vakgebied is vereist.
Zelfstandigheid	Deelt de eigen tijd in binnen tijdschema's, markante tijdstippen en zich aandienende zaken. Ontvangt deels instructies, deels algemene richtlijnen die een zekere mate van vrijheid van invulling en vormgeving toelaten. Het toezicht is gering en/of indirect van aard. Er komen veel praktische problemen voor. Moet ongewone of moeilijke problemen die uitstijgen boven het opleidingsniveau voorleggen aan de leiding. De contacten worden onderhouden met vrijwel iedereen in het bedrijf en betreffen veelal tijdige en adequate doorstroming van informatie. Soms is de functie van de afdeling in het geding.	Deelt de eigen tijd in binnen markante tijdstippen en zich aandienende kwesties (van directie en personeel). Binnen de algemene richtlijnen van het geformuleerde sociaal beleid is eigen invulling, mede op basis van invoelen en eigen initiatief vereist. Er is sprake van indirect toezicht (via overleg). Veel praktische problemen betreffen de toepassing van voorschriften en bepalingen, echter ook zuiver sociaal getinte problemen. Deze kunnen uitstijgen boven het opleidingsniveau en ervaring vereisen. De effectiviteit van de contacten met de leidinggevende niveaus, het cao-personeel en de andere afdelingen is van groot belang voor de arbeidsrust en de productiviteit. Eventueel wordt toezicht gehouden op een assistent.	Deelt de eigen tijd geheel zelf in binnen markante tijdstippen en zich aandienende kwesties (van directie en personeel). Het geformuleerde sociaal beleid is in richtlijnen neergelegd. Dat dient te leiden tot eigen invulling, mede op basis van inzicht en invoelen, waarbij veel initiatief en overleg nodig zijn. Naast praktische problemen komen ook zuiver sociaal getinte problemen voor, die naast de opleiding veel ervaring vereisen. De effectiviteit van de contacten met de leidinggevende niveaus, het cao-personeel en de andere afdelingen is van groot belang voor arbeidsrust, productiviteit en wervingskracht. Eventueel wordt toezicht gehouden op één of meer assistenten en/of functionarissen van de algemene dienst.
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden hebben een negatieve invloed op de betrekkingen, betreffen min of meer vitale gegevens voor beslissingen van de leiding of hebben een negatief effect op stemming en sfeer in het bedrijf. Bij de contacten met derden dient de doorstroming van informatie hoe dan ook ongestoord te verlopen en mag de relatie niet verstoord worden. Het imago van de afdeling en het bedrijf kan daarbij in het geding zijn. Discretie vereist inzake persoonlijk getinte gegevens en problemen.	Fouten of onachtzaamheden in de interne en externe invulling van het sociaal beleid schaden het aanzien van het bedrijf, waardoor ontevreden stemming, demotivatie of arbeidsonrust kan ontstaan of werving moeilijker kan worden. De vrij intensieve contacten met instanties, instituten en dienstverlenende derden vereisen naast een vlotte afhandeling tevens behartiging van pr-belangen. Discretie vereist inzake persoonlijk getinte gegevens en problemen.	Fouten of onachtzaamheden in de interne en externe invulling van het sociaal beleid schaden het aanzien van het bedrijf, waardoor ontevreden stemming, demotivatie of arbeidsonrust kan ontstaan of werving moeilijker kan worden. De vrij intensieve contacten met instanties, instituten en dienstverlenende derden vereisen naast een vlotte afhandeling tevens behartiging van pr-belangen. Grote discretie vereist, met name ten aanzien van zaken in de privacy-sfeer en ook inzake beleid(svoornemens).
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Komt ook in de werkplaats. Werkt veel aan de PC.	Kantooromstandigheden. Komt ook in de werkplaats. Werkt veel aan de PC.	Kantooromstandigheden. Werkt ook aan de PC.

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 13		BETREFT: PERSONEELSZAKEN
Functiegroepen	**Functiegroep I**	**Functiegroep J**
Karakteristieken		
Complexiteit	De functie is gericht op het sociaal beleid, met een groot aantal uiteenlopende taken, een aantal administratieve aspecten (en eventueel op het hanteren van economische overwegingen). De onderwerpen hangen nauw samen met de aard van het bedrijf en met menselijke of functionele situaties. Moet telkens de samenhang overzien en consequenties inschatten. Er is sprake van een wisselende omschakelfrequentie. Soms treedt plotseling grote tijddwang op voor bepaalde onderdelen. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO (deelcertificaten), aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar. Grondig bijhouden van ontwikkelingen op het vakgebied is vereist.	De functie is gericht op het sociaal beleid, met administratieve aspecten en het hanteren van economische overwegingen. Grote diversiteit aan te behandelen aspecten, mede in verband staande met de aard van het bedrijf en met menselijke of functionele situaties. Moet bij beslissingen of adviezen het gehele veld van consequenties overzien. Er is sprake van een wisselende omschakelfrequentie. Een deel van het werk wordt soms onder extreme tijdsdruk verricht. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO / WO, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar. Grondig bijhouden van ontwikkelingen op het vakgebied is vereist.
Zelfstandigheid	Deelt de eigen tijd geheel zelf in. Ook de vrijheid van handelen inzake vormgeving en aanpak is vrij hoog in verband met de beperktheid van instructies. Is gebonden aan wettelijke voorschriften, cao, bedrijfseigen procedures en financiële kaders. Bij moeilijke problemen wordt de leiding / directie geraadpleegd. De zelf op te lossen problemen vereisen naast de opleiding een grote ervaring. De effectiviteit van de contacten met alle geledingen en organen in het bedrijf is van groot belang voor de effectuering van het personeelsbeleid en de bewaking en coördinatie van een adequate bezetting en de arbeidsrust. Eventueel wordt toezicht gehouden op één of meer assistenten en/of functionarissen van de algemene dienst.	Deelt de eigen tijd geheel zelf in. Ontvangt globale directieven van de ondernemingsleiding. Is gebonden aan wettelijke voorschriften, cao, bedrijfseigen procedures en budgetten. Adviezen vereisen eigen verkenningen en initiatief. Wordt geconfronteerd met problemen van een aanmerkelijk niveau die veel overleg en afstemming vereisen en een zeer grote ervaring vergen. De effectiviteit van de contacten met alle geledingen en medebeslissingsorganen in het bedrijf en met de individuele personeelsleden is van groot belang voor de effectuering van het personeelsbeleid en de bewaking en coördinatie van een adequate bezetting en de arbeidsrust. Eventueel wordt leiding gegeven aan een of meer assistenten en/of functionarissen van de algemene dienst.
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden in voorbereiding en uitvoering van het sociaal beleid verstoren de arbeidsverhoudingen, beïnvloeden het aanzien van afdeling en bedrijf, hebben eventueel consequenties voor de arbeidsvoorwaarden of kunnen leiden tot foutieve keuzen of beslissingen in het beleid. Er is daarbij sprake van veel intern en extern tegenspel. De intensieve contacten met instanties, instituten en dienstverlenende derden vereisen naast een vlotte afhandeling tevens behartiging van pr-belangen. Grote discretie vereist, met name ten aanzien van zaken in de privacy-sfeer en ook inzake beleid(svoornemens).	Fouten of onachtzaamheden in voorbereiding en uitvoering van het sociaal beleid kunnen ernstige gevolgen hebben voor de arbeidsverhoudingen, het aanzien van afdeling en bedrijf, eventueel voor de arbeidsvoorwaarden of kunnen leiden tot foutieve beleidskeuzes. Er is sprake van tegenspel van directie en sectorhoofden en van externe controle. De regelmatige en intensieve contacten met instanties, instituten en dienstverlenende derden vereisen naast een vlotte afhandeling tevens behartiging van pr-belangen. Grote discretie vereist, met name ten aanzien van zaken in de privacy-sfeer en ook inzake beleid(svoornemens).

.

Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt veel aan de PC.	Kantooromstandigheden. Werkt ook veel aan de PC.

Functiefamilie: 14. Algemene / Facilitaire Dienst

Bereik functiegroepen: A t/m J

Omschrijving:
Het betreft functies gericht op het (laten) uitvoeren van een breed scala aan werkzaamheden op facilitair en huishoudelijk gebied zoals postverwerking, schoonmaak, catering en kantine, inrichting, inkoop van goederen en diensten, archivering, bewaking, beveiliging, gebouwenbeheer, milieu, onderhoud et cetera.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel van de functies is het verlenen en/of coördineren van (facilitaire en huishoudelijke) diensten ten behoeve van de gehele organisatie.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Het uitvoeren c.q. coördineren van taken op het gebied van:
  - kantine / catering
  - postdistributie en/of archivering
  - inrichting en aankleding van ruimten
  - interne verhuizingen
  - controleren brandblusmiddelen
  - schoonmaak en klein onderhoud
  - beveiliging, ARBO, milieu.
- Het coördineren van schoonmaakactiviteiten.
- Het verzamelen van chemisch en huishoudelijk afval.
- Het (voor)bereiden van spijzen, snacks e.d.
- Het zorgdragen voor een representatieve sfeer.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Archiefmedewerker
- Chef Postkamer
- Hoofd Algemene Zaken
- Huismeester
- Kantinebeheerder
- Medewerker Algemene Dienst
- Medewerker Bedrijfsrestaurant
- Medewerker Huishoudelijke Dienst
- Medewerker Postkamer
- Schoonmaker

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.kenwerk.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Facilitair Medewerker
- Facility Management

Zie hieronder de referentiefunctie en functiecontext:

14.1	Autopoetser	A

.

Functiefamilie 14		Naam van de referentiefunctie
Algemene / Facilitaire Dienst	A	**14. 1 Autopoetser**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Manager Werkplaats.

Doel van de functie

Voorbereiden en (conform voorschrift) uitvoeren van standaard reinigings- en poetswerkzaamheden aan voertuigen, gericht op een optimale presentatie van voertuigen in de showroom of overdracht aan kopers.

Typering van de activiteiten

A. <u>(Standaard) reinigings- en poetswerkzaamheden voorbereiden, uitvoeren en rapporteren</u>

1. Ontvangt van de leidinggevende of de receptie de werkorder. In de werkorder staan opgenomen de te verrichten reinigings- en/of poetswerkzaamheden aan het voertuig.
2. Verzamelt en bestelt benodigde schoonmaakmiddelen en poetsmaterialen.
3. Voert de reinigings- en/of poetswerkzaamheden uit in overeenstemming met de instructie en relevante bedrijfsrichtlijnen.
4. Meldt gebreken of afwijkende situaties aan de Manager Werkplaats.
5. Controleert de uitgevoerde werkzaamheden.
6. Noteert op de werkorder de verrichte werkzaamheden en eventueel de tijdsbesteding en opmerkingen die relevant zijn.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 14.1 Autopoetser

De Autopoetser komt voor binnen vestigingen en is gericht op het reinigen en poetsen van voertuigen. De Autopoetser werkt op basis van een werkorder en voert opgegeven reinigings- en poets werkzaamheden uit, verzamelt en stemt indien nodig met de inkoper af over hiervoor benodigde materialen en producten. Meldt afwijkende situaties aan de leidinggevende en administreert verrichte werkzaamheden. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld zijn Autoschoonmaker.

Toepassingsregels

Lichter	De referentiefunctie beschrijft het laagste niveau van de cao.	
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	A
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een ruimer pakket aan taken heeft. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie in overleg met de klant ook kleine cosmetische schades wegwerkt, of het voertuig (opnieuw) voorziet van stickers.	B

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 14		BETREFT: ALGEMENE / FACILITAIRE DIENST		
Functiegroepen	**Functiegroep A**	**Functiegroep B**	**Functiegroep C**	**Functiegroep D**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op één of een beperkt aantal deeltaken van eenvoudige aard. Enige aanpassing aan zich voordoende situaties kan vereist zijn. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan enkele jaren voortgezet onderwijs, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele uren of dagen.	De functie is gericht op verschillende deeltaken binnen de algemene dienst. Taken van vrij eenvoudige aard in een redelijk afwisselend werkpatroon, veelal binnen een vast patroon per dag (of per week). De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-BG, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele dagen.	De functie is gericht op de algemene dienst en belast met een pakket van verschillende deeltaken van vrij eenvoudige aard. Enkele elementen kunnen belangrijk zijn. Het kan voorkomen dat bepaalde taken nauwgezet of met waakzaamheid moeten worden vervuld en/of binnen een beperkte tijd afgehandeld moeten worden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-GL / vmbo-KB, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele dagen of weken.	De functie is gericht op de algemene dienst en bestaat uit een veelheid van regelende, toezichthoudende en/of registratieve elementen in een steeds terugkerend maar wisselend (en eventueel weinig samenhangend) patroon. Telkens vragen veel zaken de aandacht, enkele vergen veel accuratesse (of extra waakzaamheid). De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele maanden.
Zelfstandigheid	Houdt zich bij de tijdsindeling aan een vast patroon, reagerend op zich voordoende situaties of strikte instructies. Volgt vaste procedures en voorgeschreven handelwijze. Enig initiatief of aanvoelen van sfeer e.d. kan nuttig zijn. Gering direct toezicht. Eenvoudige problemen van praktische aard. Oppervlakkig contact met alle medewerkers van het bedrijf.	Houdt zich bij de tijdsindeling aan een vast patroon en zich aandienende zaken. Het handelingenpatroon is door de aard van het werk bepaald. Moet af en toe beslissen over noodzakelijke of handige afwijkingen van de standaardwerkwijze. Er is nauwelijks toezicht, achteraf vindt controle plaats op de uitvoering. Komt eenvoudige problemen tegen van praktische aard. Het contact met andere medewerkers moet in een prettige sfeer verlopen.	Voor de tijdsindeling en de vormgeving en aanpak gelden globale instructies die enige vrijheid van handelen toelaten en ruimte bieden voor de eerste beslissingen. Het toezicht krijgt vorm in controle achteraf. Het betreft praktische problemen, raadplegen van de chef is mogelijk. Een aantal weken meelopen volstaat om de functie te leren beheersen. De contacten met andere medewerkers zijn nodig voor een soepele afwerking en moeten in een prettige sfeer (eventueel met enige tact) verlopen.	Moet zelf de eigen tijdsindeling bepalen rond zich aandienende zaken. De handelwijze is soms voorgeschreven, soms begrensd, maar laat soms ruimte voor initiatief of eerste beslissingen. Het toezicht krijgt vorm in controle achteraf. Gedeeltelijk betreft het routinematige zaken, gedeeltelijk problemen waarvoor ervaring nodig is, mede voor het inzicht in het effect van de acties. De contacten met andere medewerkers zijn nodig voor een soepele en effectieve taakvervulling van de algemene dienst. Eventueel is daarbij tact en enig overwicht nodig. Eventueel is sprake van (functioneel) gezag over enkele medewerkers.
Afbreukrisico	Fouten zijn van geringe betekenis, maar beïnvloeden eventueel de sfeer op de afdeling of het aanzien van het bedrijf voor bezoekers.	Fouten kunnen wrevel bij andere medewerkers veroorzaken. Verkeerd gebruik van productiemiddelen kan schade veroorzaken. In extreme gevallen kan er sprake zijn van ernstige (productie)stagnatie. Het eventueel aanwezige contact met derden is oppervlakkig van aard, maar moet in een prettige sfeer verlopen.	Fouten of onachtzaamheden kunnen tot grote schade leiden, in extreme gevallen tot ernstige schade. Veelal is alleen sprake van zelfcontrole. Niet-frequente contacten met derden zijn noodzakelijk maar niet intensief van aard en betreffen meestal standaardzaken.	Fouten of onachtzaamheden of niet-alerte reacties kunnen tot grote schade leiden, in extreme gevallen tot (het niet voorkomen van) zeer ernstige schade. De effectiviteit van verzorging, bewaking, veiligheid e.d. kan in het geding zijn. Veelal is slechts sprake van steekproefsgewijze controle (of achteraf). Contacten met derden (in voorkomende gevallen ook met instanties) zijn van belang voor een correcte afhandeling (of inschakeling).

.

Fysieke Aspecten	Werkt onder wisselende omstandigheden (keuken, kantine, productieruimtes, kantoren) met eventueel enige hinderlijke factoren. Moet veel lopen en eventueel tillen.	Werkt onder wisselende omstandigheden (keuken, kantine, productieruimtes, kantoren) met eventueel enige hinderlijke factoren. Moet veel lopen en eventueel tillen.	Werkt onder wisselende omstandigheden (keuken, kantine, productieruimtes, kantoren) met eventueel enige hinderlijke factoren. Moet veel lopen en eventueel tillen.	Werkt onder wisselende omstandigheden (keuken, kantine, productieruimtes, kantoren) met eventueel enige hinderlijke factoren. Moet veel lopen en eventueel tillen.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 14		BETREFT: ALGEMENE / FACILITAIRE DIENST	
Functiegroepen	**Functiegroep E**	**Functiegroep F**	**Functiegroep G**
Karakteristieken			
Complexiteit	De functie is gericht op uiteenlopende taken binnen de algemene dienst (voorzieningen regelen, bewaken, apparatuur plaatsen / inschakelen, kleine reparaties verrichten, uitgifte verzorgen e.d.). Er is sprake van veel aandachtspunten en een zeer wisselend patroon van werken. Schakelt regelmatig om, wordt vaak onderbroken. Accuratesse is vereist bij diverse zaken. Er kan sprake zijn van tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1½ jaar.	De functie is gericht op algemeen onderhoud van het gebouw en omvat storingsopheffing, reparaties, onderhoud en aanpassingen. Past diverse technieken toe (werktuigkundig, elektrotechnisch) en voert uiteenlopende bewerkingen uit. Schakelt regelmatig om, wordt vaak onderbroken. Accuratesse is vereist, ook wanneer er sprake is van tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.	De functie is gericht op coördinatie en sturing van de interne algemene dienstverlening, met aspecten van registratie / administratie, commercie en enige technische aspecten. Ook advisering inzake het te voeren (praktische) beleid. Schakelt regelmatig om, wordt vaak onderbroken. Accuratesse is vereist, ook wanneer er incidenteel sprake is van tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3½ jaar.
Zelfstandigheid	Heeft zich bij het indelen van de eigen tijd te houden aan bepaalde frequenties / tijdstippen. Is gebonden aan interne procedures. Soms is de handelwijze voorgeschreven, soms moet die zelf bepaald worden. Inzake de concrete handelwijze bestaat een zekere mate van vrijheid. Bij problemen is de chef snel bereikbaar. De probleemoplossing vereist ervaring, ook voor het benodigde inzicht in het effect van de acties. De contacten met diverse afdelingen en medewerkers zijn gericht op een vlotte en correcte uitvoering van het werk. Eventueel is sprake van (functioneel) gezag over enkele medewerkers.	Deelt de tijd zelfstandig in binnen wat zich aandient. Stelt op eigen oordeel prioriteiten. Is gebonden aan een aantal interne (veiligheids)procedures. Voert het werk grotendeels naar eigen inzicht en vindingrijk uit. Stemt bij complexe problemen en bij werk door derden af met de chef. De voorkomende praktisch-technische problemen vereisen brede praktische ervaring. De contacten met diverse afdelingen en medewerkers zijn gericht op een vlotte en correcte uitvoering van het werk. Geeft eventueel leiding aan een of enkele medewerkers.	Is veelal vrij om de eigen tijd in te delen, houdt rekening met ad hoc zaken. Is voor de aanpak gebonden aan interne richtlijnen en procedures. Kan daarnaast in de praktische uitvoering de eigen benaderingswijze vaststellen. Moet initiërend optreden. Er is sprake van indirect toezicht (overleg). De voorkomende problemen vereisen inzicht en jarenlange ervaring. De contacten met diverse afdelingen en medewerkers zijn gericht op een goede afstemming van werkzaamheden en een vlotte dienstverlening. Geeft leiding aan een aantal (1-3) -verspreid werkende- medewerkers.
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden kunnen stagnatie op andere afdelingen veroorzaken of zelfs tot grote schade leiden. Ook kan de effectiviteit van verzorging, bewaking, beveiliging of veiligheid in het geding zijn. De kans op tijdig ontdekken en herstellen is vrij groot door zelfcontrole, soms kan er van tijdige ontdekking geen sprake zijn. De contacten met derden (-medewerkers) en met instanties zijn gericht op een correcte afhandeling of inschakeling en vereisen een goede verstandhouding.	Fouten in het werk of nalatigheden in de verantwoordelijkheden leveren materiële schade, vertragingen, herstelwerk en schade aan installaties op, naast irritatie. Zelfcontrole speelt een grote rol, sommige fouten openbaren zich direct. Contacten met leveranciers (bestellingen) en afstemming met externe bedrijven (diensten) zijn gericht op een goede voortgang.	Fouten of onachtzaamheden in beheer en uitvoering kunnen leiden tot stagnatie / productieverlies, interne / externe irritaties en schade aan de representativiteit van de organisatie. De kans op tijdig ontdekken is redelijk groot en berust op zelfcontrole en het meekijken door anderen. De regelmatige contacten met externe dienstverleners en met leveranciers inzake inkoop en uitvoering dienen zakelijk afgehandeld te worden. Discretie inzake bedrijfsgegevens is vereist.
Fysieke Aspecten	Werkt onder wisselende omstandigheden, binnen en eventueel ook buiten. Kan daarbij enige hinderlijke omstandigheden ondervinden (stof, stank, lawaai). Kan moeten tillen. Moet veel lopen en staan. Werkt soms in ongemakkelijke houding en eventueel op ladders. Persoonlijk risico hangt samen met werken met gereedschap, aan op spanning staande apparaten (en eventueel bij geldtransport).	Werkt onder wisselende omstandigheden, binnen maar ook buiten. Kan daarbij hinderlijke omstandigheden ondervinden (stof, stank, lawaai, enge ruimten). Veel lopen en staan. Werkt deels in gewrongen of gebukte houding, rekt, knielt, werkt boven het hoofd en op ladders. Persoonlijk risico hangt samen met werken op hoogte, met gereedschap, aan op spanning staande machines (en eventueel bij geldtransport).	Kantooromstandigheden. Veel zitten, soms lopen en staan. Werkt dagelijks enkele uren aan de PC.

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 14		BETREFT: ALGEMENE / FACILITAIRE DIENST	
Functiegroepen	**Functiegroep H**	**Functiegroep I**	**Functiegroep J**
Karakteristieken			
Complexiteit	De functie is gericht op de leiding, organisatie en administratie van de interne algemene dienstverlening, met een aantal technische maar ook commerciële elementen. De functie vertoont regelende, bewakende en optimaliserende aspecten, inclusief advisering inzake het te voeren (praktische) beleid. Schakelt regelmatig om, er zijn veel onderbrekingen en ad hoc zaken. Accuratesse is met name bij de administratieve afhandeling vereist. Incidenteel kan flinke tijddwang optreden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 4 jaar.	De functie is gericht op leiding en organisatie van de facilitaire dienst met een grote hoeveelheid onderwerpen; de kern ligt op het regelende, bewakende en optimaliserende vlak en vertoont technische (onderhoud, verbouw), administratieve (budget) en enkele commerciële elementen. Schakelt frequent om, veel onderbrekingen en ad hoc zaken. Accuratesse is met name bij de administratieve afhandeling vereist. Incidenteel kan forse tijddwang optreden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 4 jaar. Bijhouden van ontwikkelingen op het vakgebied is vereist.	De functie is gericht op de organisatie en de bewaking van het optimaal functioneren van de Facilitaire Dienst. Vertaalt op flexibele wijze wensen en beleid van directie en staf in concrete maatregelen, voorzieningen of investeringsvoorstellen. Alle onderwerpen en aspecten van het beheer van de facilitaire voorzieningen komen regelmatig aan de orde. Heeft per dag meerdere onderwerpen onderhanden. Hoge accuratesse is vereist bij diverse onderwerpen. Incidenteel is sprake van grote tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan hbo aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1½ jaar. Bijhouden van ontwikkelingen op het vakgebied is vereist.
Zelfstandigheid	Is vrij om de eigen tijd in te delen rond de ad hoc zaken. Is voor de aanpak gebonden aan interne richtlijnen en procedures. Moet in de praktische uitvoering de eigen benaderingswijze vaststellen en initiërend optreden. Is daarbij gebonden aan wettelijke regelingen, interne richtlijnen en procedures. Verzorgt beheerstaken nagenoeg zelfstandig. Er is sprake van indirect toezicht (overleg). De probleemoplossing vereist inzicht in de organisatie door enige jaren ervaring. De contacten met medewerkers op alle niveaus zijn gericht op een goede afstemming van werkzaamheden en een vlotte dienstverlening. Geeft leiding aan een aantal (3-5) -verspreid werkende- medewerkers. De voorkomende problemen vereisen inzicht en jarenlange ervaring.	Deelt de tijd zelfstandig in binnen wat zich ad hoc aandient. Stelt op eigen oordeel prioriteiten, rekening houdend met strakke tijdslimieten (projecten). Is gebonden aan wettelijke regelingen, interne richtlijnen en procedures. Verzorgt beheerstaken zelfstandig. Stelt praktische uitvoering vast. Lost problemen inventief op. Optimaliseert, initieert verbeteringen. Toezicht in de vorm van informeel overleg met de chef. De probleemoplossing vereist inzicht in de organisatie door enige jaren ervaring. De contacten met medewerkers op alle niveaus zijn gericht op een goede afstemming van werkzaamheden en een vlotte dienstverlening en advisering. Geeft leiding aan een aantal (3-6) -verspreid werkende- medewerkers.	Is vrij om de eigen tijd in te delen in dienst van het zelfstandig uitwerken en operationeel maken en houden van facilitaire systemen, voorzieningen en projecten. Adviseert en overlegt inzake ontwikkelingslijnen. Evalueert continue de wensen van het bedrijf, adequate werking, performance en mogelijkheden. Adviseert bij aanschaf van systemen. Toezicht in de vorm van informeel overleg met de chef. Het probleemniveau kan complex zijn en uitstijgen boven het opleidingsniveau en inzicht en grondige ervaring vereisen. De frequente en intensieve contacten met Directie en alle afdelingen zijn gericht op optimalisering van de dienstverlening. Geeft leiding aan 3-8 medewerkers.
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden in beheer, onderhoud, verzorging, coördinatie, beveiliging en uitvoering leiden tot stagnatie in processen en mogelijk tot aantasting van de kwaliteit van de facilitaire organisatie. Er kan intern en extern flinke irritatie ontstaan. Eventueel kunnen fouten verregaande gevolgen hebben (diefstal, brand, inbraak). De kans op tijdig ontdekken is redelijk groot en berust op zelfcontrole en het meekijken door anderen. De regelmatige contacten met externe dienstverleners en met leveranciers inzake inkoop en uitvoering dienen zakelijk afgehandeld te worden. Discretie inzake gegevens over bedrijf en systemen is vereist.	Fouten en/of onzorgvuldigheden in beheer, onderhoud, verzorging, coördinatie, beveiliging en uitvoering leiden tot aantasting van de kwaliteit van de facilitaire organisatie en tot forse irritatie intern en extern. Eventueel kunnen fouten verregaande gevolgen hebben (diefstal, brand, inbraak). Zelfcontrole speelt een grote rol, sommige fouten openbaren zich direct of worden door anderen gesignaleerd. Contacten met externe dienstverleners / leveranciers inzake inkoop, afspraken en uitvoering, moeten zakelijk verlopen en zijn van groot belang voor de facilitaire organisatie. Discretie is vereist inzake beveiliging en overige proces- of systeeminformatie.	Fouten in beheer, bewaking van de optimale dienstverlening, beveiliging, uitvoering en advisering leiden tot forse aantasting van de kwaliteit van de facilitaire organisatie en tot forse aantasting van het imago, intern en extern. Ook kunnen fouten verregaande gevolgen hebben (diefstal, brand, inbraak). Zelfcontrole speelt een grote rol, sommige fouten openbaren zich direct of worden door anderen gesignaleerd. Contacten met externe dienstverleners / leveranciers inzake inkoop, afspraken en uitvoering, moeten zakelijk verlopen en zijn van groot belang voor de facilitaire organisatie. Discretie is vereist inzake alle beheers-, beveiligings- en privacyaspecten.

.

Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Afwisselend zitten, lopen en staan. Werkt dagelijks enkele uren aan de PC.	Kantooromstandigheden. Veel zitten, soms lopen en staan. Werkt dagelijks enkele uren aan de PC.	Kantooromstandigheden. Veel zitten, soms lopen en staan. Werkt dagelijks enkele uren aan de PC.

Functiefamilie: 15. Magazijn / Logistiek

Bereik functiegroepen: A t/m J

Omschrijving:
Het betreft logistieke functies waarin (het organiseren, coördineren en/of toezien op en/of uitvoeren van) magazijn- en/of expeditiewerkzaamheden, zoals ontvangst, controle, uitgifte, transport, administratie, optimaliseren, bewaken voorraadhoogte e.d. centraal staan. De lagere niveaus kenmerken zich door relatief zware fysieke aspecten.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel van de functies is het zorgen voor een efficiënte distributie en optimale in-, op- en uitslag van goederen.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Laden en lossen van vrachtwagens.
- Verzorgen van orderpicking.
- Administratief verwerken van inkomende goederen.
- Sorteren en wegzetten.
- Voorraadtekorten signaleren en bestellen van goederen.
- Het optimaliseren van de routing en opslagmogelijkheden binnen het magazijn.
- Het afhandelen van transportschades.
- Het plannen van de werkzaamheden.
- Het leidinggeven aan enkele magazijnmedewerkers.
- Het calculeren van transportkosten en het maken van offertes.
- Het doen van investeringsvoorstellen.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Exportmedewerker
- Groepsleider Expeditie
- Hoofd Magazijn
- Hulpexpediteur
- Kraanmachinist Portaalkraan
- Magazijn Meester
- Magazijnbediende
- Magazijnmedewerker
- Materiaalbeheerder
- Medewerker Logistiek
- Medewerker Verzendafdeling
- Transporteur
- Vorkheftruckrijder

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.vtl.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Vakbekwaamheid Vorkheftruck
- Warehousemedewerker gevaarlijke stoffen
- Assistent Expediteur

Zie hieronder de referentiefuncties en functiecontexten:

15.1	Partsmedewerker	E
15.2	Medewerker Magazijn	C

.

Functiefamilie 15		Naam van de referentiefunctie
Magazijn/ Logistiek	E	**15.1 Partsmedewerker**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Aftersalesmanager of Partsmanager.

Doel van de functie

Zorgt voor het beheren van het magazijn, verkopen van goederen en voorbereiden van werkorders en het (administratief) afhandelen van verkoop- en orderadministratie.

Typering van de activiteiten

A. <u>Verzorgen van het magazijnbeheer</u>

1. Voert niet geautomatiseerde bestellingen uit in opdracht van de leidinggevende.
2. Stelt bestelvoorstellen op over aantallen en (nieuwe) producten aan de leidinggevende.
3. Plaats de bestellingen bij vaste leveranciers, doet in opdracht van de leidinggevende ook voorstellen voor leveranciers, onderzoekt de mogelijkheden en vraagt (basis)informatie op.
4. Neemt de goederen in ontvangst; stemt met de collega's de taakverdeling af.
5. Controleert op basis van de factuur of pakbon de geloste goederen, controleert de aantallen en de kwaliteit van de goederen.
6. Overlegt bij afwijkingen, maakt indien nodig een notitie of een retour bon.
7. Sorteert de goederen of pakt de goederen om voor opslag of voor een order.
8. Transporteert de goederen naar het magazijn en slaat deze op basis van de omloopsnelheid op.
9. Verzamelt orders voor bestelde goederen, verzamelt de benodigde informatie.
10. Verzamelt de goederen uit het magazijn of voert indien nodig een bestelling uit.
11. Controleert de goederen op kwaliteitseisen, registreert afwijkingen en meldt deze.
12. Maakt de goederen verzendklaar (verpakken en invullen van de papieren) en overhandigt deze aan de chauffeur.
13. Inventariseert periodiek de voorraad, verzamelt de benodigde gegevens, doet een voorstel aan de leidinggevende bij verschillen tussen de actuele voorraad en de geadministreerde voorraad.

B. <u>Verkopen van goederen en voorbereiden van werkorders</u>

1. Ontvangt de klant en gaat na op welke wijze hij de klant van dienst kan zijn.
2. Voert het verkoopgesprek, inventariseert de koopbehoefte en informeert de klant over mogelijkheden, rekeninghoudend met assortiment en (product)toepassingen.
3. Doet de klant een verkoopvoorstel, adviseert over alternatieven en beantwoordt klantvragen.
4. Neemt de order op in geval van koop, verwerkt afspraken over korting en/of leveringsvoorwaarden.
5. Verwerkt de order in het systeem en checkt de order met de klant, legt klantgegevens vast.
6. Verwerkt afspraken op de orderbon en laat de klant ondertekenen.
7. Bereidt de werkorders voor, verzamelt materialen per werkorder, verzamelt de benodigde hulp-middelen die nodig zijn voor onderhoud of reparatie.
8. Verzamelt of bestelt indien nodig de goederen.
9. Brengt na controle de goederen naar de juiste plek.

.

C. Afhandelen verkoop-/orderadministratie

1. Stelt op basis van de orderbon een factuur op en verzendt deze. Verwerkt directe betaling in het systeem en geeft de kassabon aan de klant.
2. Werkt de verkoopadministratie bij, controleert openstaande orders, neemt actie.
3. Belt klanten om hen op de hoogte te stellen van speciale orders/bestellingen of nalevering.
4. Houdt de voorraad in het magazijn bij, administreert verbruik en zorgt voor tijdige bestelling.
5. Behandelt klachten en verzoeken tot serviceverlening, verzamelt gegevens en inventariseert het verzoek of de klacht.
6. Ontvangt van zijn leidinggevende het besluit over de klacht/verzoek, koppelt dit terug aan de klant.
7. Neemt deel aan het werkoverleg en bespreekt klantbehoeften, serviceverlening en klachten.
8. Brengt verbeterpunten in.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 15.1 Partsmedewerker

De Partsmedewerker komt voor binnen logistieke afdelingen van vestigingen. De Partsmedewerker beheert het magazijn en de goederenstroom. Inventariseert de voorraden, adviseert en doet voorstellen over voorraden. Ontvangt en controleert binnenkomende goederen en maakt goederen gereed voor verzending. De functionaris adviseert klanten en verwerkt standaard verkooptransacties en orders en draagt zorg voor een adequate administratieve verantwoording. Alternatieve functienamen kunnen bijvoorbeeld Magazijnbeheerder, Logistiek Beheerder of Materiaalbeheerder zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als het contact met klanten en/of leveranciers zich vooral richt op het geven van informatie en minder op transacties.	D
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	E
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie voor een deel gericht is op coördinatie en optimalisatie van taken, procedures en werkzaamheden, waarbij (functioneel) leidinggeven aan de orde kan zijn, of als de functionaris regelmatig zelfstandig moet besluiten over afwijkingen bij procedures.	F

.

Functiefamilie 15		Naam van de referentiefunctie
Magazijn/Logistiek	C	**15.2 Medewerker Magazijn**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Magazijnbeheerder.

Doel van de functie

Het in ontvangst nemen, controleren en verzenden van goederen alsmede verzorgen van de opslag en uitgifte van goederen binnen de richtlijnen van de Magazijnbeheerder.

Typering van de activiteiten

A. <u>Verwerken van in- en uitgaande goederen</u>

1. De verzamelnaam “goederen” heeft vooral betrekking op complete of onderdelen van uitrustingsstukken, accessoires, parts, gereedschappen, retouren, claimdelen en verbruiksartikelen.
2. Ontvangt, pakt uit, controleert en registreert alle binnenkomende goederen aan de hand van de bestelling of paklijst.
3. Slaat de binnenkomende goederen op in de geregistreerde magazijnstelling c.q. -vakken.
4. Meldt afwijkingen bij ontvangst van goederen aan de Magazijnbeheerder.
5. Tekent voor acceptatie en ontvangst van goederen.
6. Verzamelt, pakt in, controleert en registreert de uitgaande goederen aan de hand van een afgiftebon of pakbon.

B. <u>Verzorgen van uitgiften van goederen</u>

1. Zorgt voor de uitgifte van goederen, onderdelen en gereedschappen aan de binnen- en buitendienstmonteurs aan de hand van afgiftebon.
2. Regelt indien nodig het vervoer naar de gewenste locatie en registreert de uitgiften.

C. <u>Voorraadcontrole en ondersteunen van de Magazijnbeheerder</u>

1. Zorgt samen met de Magazijnbeheerder voor de juiste locatie en verwerking in het geautomatiseerde systeem van de goederen.
2. Ondersteunt bij het bewaken van de voorraad en signaleert afwijkingen tussen de administratieve en de fysieke voorraad aan de Magazijnbeheerder.
3. Assisteert bij de jaarlijkse voorraadtelling.
4. Verleent hand- en spandiensten aan de Magazijnbeheerder bij de goederenbewegingen en transporten.
5. Assisteert bij opslag van milieugevaarlijke stoffen volgens de voorschriften en bij het afvoeren van bedrijfsvuil, afgewerkte oliën en dergelijke.
6. Draagt zorg voor en ziet toe op een zorgvuldige omgang met de goederen en doet voorstellen aan de Magazijnbeheerder om de inrichting van het magazijn te verbeteren.

.

Complexiteit

De functie is gericht op het in ontvangst nemen, controleren en verzenden van goederen alsmede verzorgen van de opslag en uitgifte van goederen en ondersteunen van de Magazijnbeheerder. De functie bevat de nodige logistieke, controlerende en administratieve componenten. De Medewerker Magazijn schakelt af en toe tot vrij regelmatig om tussen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Tijddwang komt nu en dan voor in verband met spoedeisende zaken
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-KB/GL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.

Zelfstandigheid

De tijdsindeling wordt voornamelijk bepaald door de planning en de gemaakte werkafspraken met de Magazijnbeheerder. De aanpak en vormgeving van de werkzaamheden worden in grote mate bepaald door de geplande goederenbewegingen, de beschikbare ruimte in het magazijn en op het buitenterrein en door de procedures. Lost logistieke problemen zelf of in overleg met de Magazijnbeheerder op. Er is sprake van deels direct en deels indirect toezicht door de Magazijnbeheerder. De te maken keuzen hebben betrekking op de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden en de ondersteuning van de leidinggevende.
Heeft intern contact met nagenoeg alle collega's in verband met het op voorraad nemen, opslaan, uitgeven, beheren en vervoeren van goederen. Deze contacten zijn gericht op het mede verzorgen van de verschillende goederenstromen en het voorraadbeheer.

Afbreukrisico

Heeft regelmatig contact met chauffeurs in verband met laden en lossen, verzorgen van controles, tekenen voor ontvangst en regelen van vrachtpapieren. Deze contacten zijn vooral gericht op het uitwisselen van eenvoudige informatie en regelen van praktische zaken.
Fouten en /of onachtzaamheden bij het mede beheersen van de goederenstromen, het verzorgen van uitgiften en de opslag en het bewaken van de voorraden kunnen leiden tot tijdverlies, zoekraken van goederen, geïrriteerde klanten en monteurs, imagoverlies en extra kosten. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot en berust naast zelfcontrole op overleg met en controles door de Magazijnbeheerder.

Fysieke aspecten

Werkt overwegend onder magazijnomstandigheden en is regelmatig aanwezig in de werkplaats. Loopt enig persoonlijk risico in verband met het werken met eenvoudige transport- en hijsmiddelen.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 15.2 Medewerker Magazijn

De Medewerker Magazijn komt voor binnen logistieke afdelingen van vestigingen. De Medewerker Magazijn ontvangt en controleert binnenkomende goederen en slaat deze op volgens aanwijzing. Geeft op basis van afgiftebon goederen uit en houdt registratie bij. Ondersteunt bij voorraadcontrole en signaleert afwijkingen. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Logistiek Medewerker zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de werkzaamheden betrekking hebben op slechts een onderdeel van het magazijn, als er sprake is van sterk routinematige werkzaamheden, of van concrete werkinstructies en opdrachten.	B
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	C
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie betrekking heeft op de dagelijkse operationele gang van zaken in het gehele magazijn, of als de functionaris regelmatig contacten heeft met leveranciers en klanten in het kader van standaard transacties.	D

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 15		BETREFT: MAGAZIJN / LOGISTIEK		
Functiegroepen	**Functiegroep A**	**Functiegroep B**	**Functiegroep C**	**Functiegroep D**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op eenvoudige magazijnwerkzaamheden die zich volgens een vast patroon herhalen. Enige aanpassing aan zich voordoende situaties kan vereist zijn. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan enkele jaren voortgezet onderwijs, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele uren.	De functie omvat enkele (verschillende) magazijnwerkzaamheden en ook enkele nevenwerkzaamheden die alle overheersend routinematig van aard zijn. Voor bepaalde aspecten of onderdelen van het werk kan concentratie en/of grote oplettendheid nodig zijn. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan enkele jaren voortgezet onderwijs, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele dagen.	De functie omvat alle voorkomende magazijnwerkzaamheden, met inbegrip van ontvangst en afgifte van goederen en materialen. Routine speelt daarbij een belangrijke rol. Het werk is soms sterk afwisselend, maar soms ook urenlange karweien. Bepaalde onderdelen van het werk vereisen concentratie en/of grote oplettendheid. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-BG, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele maanden.	De functie is gericht op het totale gebeuren in het magazijn, waarbij een aantal aspecten een rol speelt. Het werk is gedeeltelijk van gevarieerde aard. Routine speelt nog een bescheiden rol. De zich aandienende zaken veroorzaken regelmatig tot voortdurend omschakelen. Met name de registraties vereisen accuratesse. Regelmatig is sprake van enige tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-BG, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.
Zelfstandigheid	De aanwijzingen en instructies laten nauwelijks ruimte voor eigen interpretatie. Het werk bevat nauwelijks probleemsituaties en de controle op het werk is praktisch volledig of zit ingebouwd in de gang van zaken. Contact met de naaste collega's is gericht op informatie over het werk.	Ontvangt deels algemene instructies, deels directe opdrachten. Is gebonden aan duidelijke voorschriften en aan de vermelde gegevens. De aanpak wordt feitelijk bepaald door het aanwezige materieel en/of door omstandigheden. Alert reageren kan vereist zijn. Het patroon van samenwerken is een vorm van vrij direct toezicht. Naast contact met collega's is contact met de andere medewerkers bevorderlijk voor een vlotte goederenbeweging.	Voor de tijdsindeling en de aanpak gelden globale instructies die enige vrijheid van handelen toelaten om zelf optimale combinaties of indelingen te maken. Het toezicht krijgt vorm in controle achteraf. Het betreft praktische problemen van vrij eenvoudige aard die soms raadplegen van de chef noodzakelijk maken. Een aantal weken samenwerken volstaat om de functie te leren beheersen. Het omgaan met apparatuur of materieel vereist iets langere ervaring. De contacten met leiding en collega's en met medewerkers van andere afdelingen zijn nodig voor een soepele afwerking van de goederenbeweging.	Voor het werk gelden tijdschema's en markante vaste tijdstippen. Regelt daarbinnen het werk. Er gelden vaste procedures (formulieren e.d.) die de aanpak van het werk grotendeels bepalen. Heeft vrijheid van handelen inzake werkorganisatie en –indeling. Het toezicht krijgt vorm in controle achteraf. De problemen zijn van eenvoudige aard en in overeenstemming met het opleidingsniveau en enige maanden ervaring. De contacten met de technische leiding, eventueel ook met niet-technische afdelingen zijn van belang voor de vervulling van de functies in de goederenbeweging.
Afbreukrisico	Eventuele fouten zijn van geringe betekenis, maar beïnvloeden het werk van anderen nadelig.	Fouten verstoren als incidenten de normale voortgang op andere afdelingen of in verzending e.d. Eventueel kan schade berokkend worden aan materieel of aan de gezondheid van anderen. Eventueel is er sprake van onregelmatig en oppervlakkig contact met chauffeurs van derden.	Fouten als gevolg van onachtzaamheid of onvoorzichtigheid kunnen problemen in het magazijn veroorzaken. Ook kan de productie of verzending zodanig verstoord worden dat de gevolgen tot buiten het bedrijf kunnen doordringen. Eventueel is er sprake van onregelmatig en oppervlakkig contact met chauffeurs van derden.	Fouten als gevolg van onachtzaamheid of onvoorzichtigheid kunnen flinke problemen in het magazijn veroorzaken of tot schade leiden. Ook kan de productie of verzending zodanig negatief beïnvloed worden dat de gevolgen tot de relaties kunnen doordringen. Eventueel is er sprake van onregelmatig en oppervlakkig contact met chauffeurs van derden.

Fysieke Aspecten	Werkt onder wisselende omstandigheden in magazijn of werkplaats, met eventueel enige hinderlijke factoren als lawaai, temperatuur (wisselingen). Het werk is regelmatig inspannend van aard als gevolg van tillen, traplopen, reiken e.d.	Werkt onder wisselende omstandigheden in magazijn, werkplaats of buiten, met eventueel enige hinderlijke factoren als lawaai of stank; de te vervoeren zaken kunnen vuil, vettig of stoffig zijn. Het besturen van een heftruck levert hinder op van lawaai of trillingen. Van inspanning is sprake bij tillen, verschuiven, handmatig verplaatsen of bij frequent traplopen. Kans op kleine verwondingen is aanwezig.	Werkt onder wisselende omstandigheden in magazijn, werkplaats of buiten, met eventueel enige hinderlijke factoren als lawaai of stank; de te vervoeren zaken kunnen vuil, vettig of stoffig zijn. Het besturen van een heftruck levert hinder op van lawaai of trillingen. Van inspanning is sprake bij tillen, verschuiven, handmatig verplaatsen of bij frequent traplopen. Kans op kleine verwondingen is aanwezig.	Werkt onder wisselende omstandigheden in magazijn, werkplaats of buiten, met eventueel enige hinderlijke factoren als lawaai of stank; de te vervoeren zaken kunnen vuil, vettig of stoffig zijn. Het besturen van een heftruck levert hinder op van lawaai of trillingen. Van inspanning is sprake bij tillen, verschuiven, handmatig verplaatsen of bij frequent traplopen. Kans op kleine verwondingen is aanwezig.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 15		BETREFT: MAGAZIJN / LOGISTIEK		
Functiegroepen	**Functiegroep E**	**Functiegroep F**	**Functiegroep G**	**Functiegroep H**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op het beheren van een magazijn, het verzorgen van ontvangst, intern transport en uitgifte van goederen en het verzenden van uitgaande goederen. Eventueel is ook directe verkoop toegevoegd. Werkzaamheden, telefoon e.d. dienen zich aan en veroorzaken voortdurend omschakelen. Enige tijddwang treedt op. Registraties e.d. vereisen accuratesse. De kennis dient naar inhoud en gelijkwaardig te zijn aan vmbo-GL / vmbo-KB, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar.	De functie is gericht op de coördinatie van de magazijnwerkzaamheden en de optimalisatie van registratie, uitgifte en inkoop van alle materialen, grondstoffen, onderdelen, toeleveringen e.d. De uiteenlopende werkzaamheden, commerciële elementen en de veelvuldige verstoringen veroorzaken voortdurend omschakelen. Er treedt tijddwang op. Registraties e.d. vereisen accuratesse. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-GL / vmbo-KB, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.	De functie is gericht op coördinatie, organisatie en uitvoering van bedrijfseigen transport, opslag en/of fysieke distributie met leidinggevende en bedrijfseconomische aspecten. Schakelt regelmatig om, wordt vaak onderbroken. Bepaalde aspecten vereisen extra accuratesse. Regelmatig is sprake van tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.	De functie is gericht op de leiding, organisatie en administratie van transport, opslag en/of fysieke distributie met commerciële aspecten. De functie vertoont regelende, bewakende en optimaliserende aspecten, inclusief advisering inzake het te voeren (praktische) beleid. Schakelt regelmatig om, er zijn veel onderbrekingen. Bepaalde aspecten vereisen extra accuratesse. Incidenteel kan tijddwang optreden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 4 jaar.
Zelfstandigheid	Is vrij om de werkzaamheden zelf in te delen en te regelen aan de hand van (gegevens over) de concrete goederenstroom. Het grootste deel van het werk is bepaald door formulieren, vaste procedures, bestelinstructies en voorschriften voor opslag, verzorging e.d. Bepaalt zelf een aantal aspecten als wijze van verzending, praktische magazijninrichting e.d. Problemen kunnen iets ingewikkeld zijn, uitstijgen boven het opleidingsniveau en ruime ervaring in het bedrijfseigene vereisen. De contacten met leiding en medewerkers van Productie en met de niet-technische afdelingen betreffen uiteenlopende zaken van de doorstroming. Geeft leiding aan 1-2 medewerkers, gedeeltelijk (geografisch) verspreid werkend.	Is vrij om de werkzaamheden zelf in te delen en te regelen aan de hand van algemeen gestelde prioriteiten en vast voorgeschreven tijdstippen. Werkt volgens vaste procedures (bestellingen e.d.), maar moet regelmatig improviseren en organiseren rond de concrete goederenstroom. Direct toezicht ontbreekt. Mede daardoor kunnen problemen uitstijgen boven het opleidingsniveau en zeer ruime ervaring in het bedrijfseigene vereisen. De regelmatige tot voortdurende contacten met functionarissen van andere technische en niet-technische afdelingen betreffen alle aspecten van de doorstroming. Geeft leiding aan 1-3 medewerkers. Gedeeltelijk (geografisch) verspreid werkend.	Is veelal vrij om eigen tijd in te delen, rond dwingende zaken. Is voor de aanpak gebonden aan richtlijnen en procedures. Kan daarnaast in de praktische uitvoering de eigen benaderingswijze vaststellen. Terugkoppeling naar de chef kan snel plaatsvinden. Er is sprake van indirect toezicht (overleg). De voorkomende problemen vereisen inzicht in de organisatie en enige ervaring. De contacten met diverse afdelingen en medewerkers op alle niveaus zijn gericht op een goede afstemming van werkzaamheden teneinde de logistieke processen vlot en efficiënt te laten verlopen. Geeft leiding aan 3-6 medewerkers. Gedeeltelijk (geografisch) verspreid werkend.	Is grotendeels vrij om de eigen tijd in te delen, rond incidenteel optredende dwingende zaken. Is voor de aanpak gebonden aan richtlijnen en procedures. Kan daarnaast in de uitvoering de eigen benaderingswijze vaststellen. Moet initiërend optreden. Veelal is er sprake van indirect toezicht (overleg). De probleemoplossing vereist inzicht in de organisatie door enkele jaren ervaring. De contacten met diverse afdelingen en medewerkers op alle niveaus zijn gericht op een goede afstemming van werkzaamheden teneinde logistieke processen vlot en efficiënt te laten verlopen. Geeft leiding aan ongeveer 8 medewerkers, gedeeltelijk (geografisch) verspreid werkend.

.

Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden verstoren de gang van zaken in Magazijn en Productie in ernstige mate, verstoren de verstrekking van juiste gegevens, beïnvloeden eventueel de verhouding met leveranciers of afnemers en kunnen leiden tot verlies aan goodwill. Ook eventuele claims zijn denkbaar. De kans op tijdig ontdekken berust op zelfcontrole. De contacten met de bij het vervoer betrokkenen moeten gericht zijn op efficiënte afhandeling en het opbouwen / continueren van een goede relatie. Bij directe verkoop zijn de contacten met afnemers gericht op commercieel verantwoorde afhandeling.	Fouten of onachtzaamheden verstoren de voortgang in het Magazijn en veroorzaken duidelijke productiestagnatie elders. Er kunnen moeilijkheden ontstaan door fouten in de gegevensverstrekking, waardoor ook de relatie met derden negatief beïnvloed kan worden. De regelmatige contacten met klanten zijn gericht op een goede dienstverlening, die van belang is voor het imago van het bedrijf. Eventueel moet weerstand geboden worden tegen pogingen tot verleiding in verband met inkoop.	Fouten of onachtzaamheden in coördinatie, organisatie, afspraken, planning en calculatie kunnen leiden tot stagnatie in logistieke programma's of processen op de eigen afdeling en eventueel ook daarbuiten, interne en externe irritaties en/of financiële schade. De kans op tijdig ontdekken is redelijk groot en berust op zelfcontrole en alertheid van anderen. De regelmatige contacten met derden zijn gericht op vlotte voortgang van logistieke processen e.d. Enige discretie inzake bedrijfsgegevens is vereist.	Fouten of onachtzaamheden in coördinatie, organisatie, afspraken, planning en calculatie veroorzaken duidelijke stagnatie in logistieke programma's of processen op eigen afdeling en eventueel ook daarbuiten, interne en externe irritaties en/of financiële schade. De kans op tijdig ontdekken is redelijk groot en berust op zelfcontrole en alertheid van anderen. De regelmatige contacten met afnemers of leveranciers over soms ingewikkelder en/of belangrijke logistieke transacties bestendigen de relatie en een vlotte voortgang van logistieke processen e.d. Hierbij is af en toe sprake van een onderhandelingspositie. Discretie inzake bedrijfsgegevens is vereist.
Fysieke Aspecten	Zijn ofwel gelijk aan niveau 5 ofwel gelijk aan niveau 7.	Werkt in diverse ruimtes met wisselende omstandigheden als temperatuur e.d. Er is sprake van regelmatig tillen e.d. Kans op kleine verwondingen.	Grotendeels kantooromstandigheden. Komt incidenteel op logistieke lokaties. Veel zitten, soms lopen en staan. Werkt dagelijks enkele uren aan de PC.	Grotendeels kantooromstandigheden. Komt incidenteel op logistieke lokaties. Veel zitten, soms lopen en staan. Werkt dagelijks enkele uren aan de PC.

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 15		BETREFT: MAGAZIJN / LOGISTIEK
Functiegroepen	**Functiegroep I**	**Functiegroep J**
Karakteristieken		
Complexiteit	De functie is gericht op een groot aantal aspecten en onderwerpen van leiding en organisatie van transport, opslag en/of fysieke distributie. De kern van de functie ligt op het regelende, bewakende, optimaliserende en adviserende vlak. De functie omvat technische, administratieve en ook enkele commerciële elementen. Schakelt vrijwel voortdurend om. Bepaalde aspecten vereisen extra accuratesse. Incidenteel kan tijddwang optreden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 4 jaar. Bijhouden van ontwikkelingen op het vakgebied is vereist.	De functie is gericht op de organisatie en de bewaking van het optimaal functioneren van de Afdeling / Dienst belast met de transport, opslag en/of fysieke distributie. Vertaalt op flexibele wijze wensen en beleid van directie en staf in concrete maatregelen, voorzieningen of investeringsvoorstellen. Alle onderwerpen en aspecten van het beheer van de Afdeling / Dienst komen regelmatig aan de orde. Heeft per dag meerdere onderwerpen onderhanden. Moet hierbij vrijwel voortdurend omschakelen. Diverse aspecten vereisen extra accuratesse. Incidenteel kan tijddwang optreden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1½ jaar. Bijhouden van ontwikkelingen op het vakgebied is vereist.
Zelfstandigheid	Is binnen enkele markante gegevenheden vrij om de eigen tijd in te delen en naar eigen oordeel prioriteiten te stellen rond de incidenteel optredende dwingende zaken. Stelt praktische uitvoering vast maar is daarbij gebonden aan richtlijnen en procedures. Lost problemen inventief op. Optimaliseert en initieert verbeteringen. Toezicht vindt plaats in de vorm van informeel overleg met de chef. De probleemoplossing vereist inzicht in de organisatie door enkele jaren ervaring. De contacten met leiding en medewerkers op alle niveaus in diverse afdelingen zijn noodzakelijk voor een goede afstemming van werkzaamheden en een vlot en efficiënt verloop van de logistieke processen. Geeft leiding aan ongeveer 10 medewerkers, gedeeltelijk (geografisch) verspreid werkend.	Is binnen enkele markante gegevenheden vrij om de eigen tijd in te delen in dienst van het zelfstandig uitwerken en operationeel maken en houden van logistieke systemen en voorzieningen. Houdt hierbij rekening met dwingende zaken. Evalueert continu de wensen van het bedrijf, adequate werking, performance en mogelijkheden. Gaat innovatief om met het logistieke proces. Toezicht in de vorm van informeel overleg met de chef. Het probleemniveau kan complex zijn en vereist grondige ervaring. De frequente en intensieve contacten met Directie en alle afdelingen zijn gericht op optimalisering van de het logistieke proces. Geeft leiding aan ongeveer 12 medewerkers, gedeeltelijk (geografisch) verspreid werkend.

.

Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden in coördinatie, organisatie, afspraken, planning en calculatie veroorzaken ernstige stagnatie en/of verstoren op ernstige wijze logistieke programma's of processen op eigen afdeling en eventueel ook daarbuiten, interne en externe irritaties en/of financiële schade dan wel gedeeltelijke omzetverlies. De kans op tijdig ontdekken is redelijk groot en berust op zelfcontrole en alertheid van anderen. De regelmatige contacten met afnemers of leveranciers over belangrijke en meestal ingewikkelde logistieke transacties zijn gericht op bestendigen van de relatie en een adequate overdracht van informatie, teneinde tijdig en op juiste wijze beslissingen te kunnen nemen ter realisatie van doelstellingen. Bij deze contacten is sprake van een onderhandelingspositie. Discretie inzake tamelijk belangrijke bedrijfsgegevens is vereist.	Fouten of onachtzaamheden in coördinatie, organisatie, afspraken, planning en calculatie verstoren op ernstige wijze logistieke programma's of processen en hebben betrekking op de eigen afdeling dan wel belangrijke commerciële relaties wat irritatie als gevolg heeft. Hierdoor is belangrijk omzetverlies mogelijk. De kans op tijdig ontdekken is redelijk groot en berust voornamelijk op zelfcontrole. De regelmatige contacten met soms belangrijke afnemers of leveranciers over meestal ingewikkelder logistieke transacties en/of belangrijke logistieke transacties zijn gericht op het behalen van de logistieke afdelingsdoelstellingen en het verkrijgen en verstrekken van zeer belangrijke informatie teneinde tijdig en op juiste wijze beslissingen te kunnen nemen. Hierbij is sprake van een adviserende en onderhandelende positie. Discretie inzake zeer belangrijke bedrijfsgegevens is vereist.
Fysieke Aspecten	Grotendeels kantooromstandigheden. Komt incidenteel op logistieke locaties. Veel zitten, soms lopen en staan. Werkt dagelijks enkele uren aan de PC.	Grotendeels kantooromstandigheden. Komt incidenteel op logistieke locaties. Veel zitten, soms lopen en staan. Werkt dagelijks enkele uren aan de PC.

Functiefamilie: 16. Leiding Werkplaats

Bereik functiegroepen: D t/m J

Omschrijving:
Het betreft coördinerende en/of leidinggevende functies in een werkplaatsomgeving gericht op het optimaliseren van de uitvoering van uiteenlopende werkzaamheden in de werkplaats.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel van de functies is het bijdragen aan een optimaal verloop van de werkzaamheden binnen een werkplaatsomgeving door middel van planning, coördinatie, leidinggeven en controle.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Opstellen van productieplanning.
- Leidinggeven en controleren van werkzaamheden.
- Opstellen van kostprijscalculaties.
- Bewaken kwaliteit en voortgang van de productie.
- Oplossen van (mogelijke complexe) problemen.
- Inkopen van goederen en diensten van derden.
- Overleggen met interne afdelingen en/of afnemers.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Assistent Bedrijfsleider
- Chef Werkplaats
- Halbaas
- Montageleider (intern)
- Productiechef
- Technisch Bedrijfsleider
- Voorman

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.kenteq.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Middenkader Engineering
- Leidinggevend Monteur Werktuigkundige Installaties
- Leidinggevend Monteur Elektrotechnische installaties

Zie hieronder de referentiefuncties en functiecontexten:

16.1	Manager Werkplaats	G
16.2	Meewerkend Voorman	E
16.3	Service Manager	J

.

Functiefamilie 16		Naam van de referentiefunctie
Leiding Werkplaats	G	**16.1 Manager Werkplaats**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de Directeur of de Bedrijfsleider. Geeft hiërarchisch leiding aan circa 16 medewerkers

Doel van de functie
Zorgdragen voor een efficiënt verloop van de werkzaamheden in de werkplaats via het begeleiden en aansturen van de medewerkers. Realiseren van budget en productiviteit van de werkplaats conform doelstellingen.

Typering van de activiteiten

A. <u>Verdelen en plannen werkzaamheden</u>
1. Inventariseert en controleert de werkorders, informeert en stemt af met de receptie t.a.v. (mogelijke) nieuwe orders.
2. Maakt een inschatting van de tijdsduur van de werkzaamheden en bepaalt de urgentie.
3. Draagt zorg voor een optimale planning en bezetting van de werkplaats.
4. Brengt de beschikbaarheid van technici in kaart en maakt een inschatting van de kwaliteiten.

B. <u>Begeleiden en aansturen van autotechnici</u>

1. Ondersteunt de technici tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden.
2. Creëert een functionele en prettige werkomgeving.
3. Motiveert en stimuleert de technici gericht op een goed en efficiënt verloop van de processen en werkzaamheden rekeninghoudend met (kwaliteits)normen en procedures.
4. Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de medewerkers.
5. Signaleert de ontwikkelings- en opleidingsbehoeften, stelt het (persoonlijk) ontwikkelingstraject vast.

C. <u>Bewaken voortgang en uitvoeren eindcontroles / onderhouden contact met klanten</u>

1. Bewaakt de voortgang van het werk.
2. Controleert (procesmatig) de werkzaamheden zoals gepland op de werkorder en beoordeelt de voortgang op basis van planning en kosten.
3. Controleert onderhouds- en reparatiewerkzaamheden en bewaakt of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de kwaliteitsprocedures en tot het gewenste (eind)kwaliteitsniveau leiden.
4. Beantwoordt technische inhoudelijke vragen van de medewerkers; geeft advies.
5. Ziet erop toe dat er gewerkt wordt volgens de relevante wetgeving (Arbo- en milieuregels), stuurt bij waar nodig.
6. Signaleert en ontvangt (specifieke) klachten van klanten, gaat na welke oplossing mogelijk is en op welke wijze de klacht af te handelen, conform klachtenprocedure.
7. Luistert naar de (technische) vraag van klanten en geeft advies.

.

Complexiteit

De functie is gericht op het efficiënt laten verlopen van de werkzaamheden in de werkplaats. Onderdeel van de functie is het realiseren van een effectieve balans tussen voortgang, sturing en begeleiding van collega's en het rendement van activiteiten in de werkplaats. Het bieden van goede service, het onderhouden van klantcontact en afhandelen van klachten zijn klantgerichte processen die onderdeel uitmaken van de functie en bijdragen aan een sterk bedrijfsimago. De functionaris schakelt regelmatig tot zeer regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Werkt soms onder tijddwang in verband met het technisch gereed laten maken van de voertuigen en het realiseren van gemaakte (klant)afspraken.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar.

Zelfstandigheid

Deelt de eigen werktijd in aan de hand van de ontvangen werkorders en de zelf mee vormgegeven en planning; verzorgt finetuning in de planning en stelt de prioriteiten voor de werkplaats. Bepaalt zelf de aanpak voor wat betreft het efficiënt laten verlopen van de werkplaatswerkzaamheden rekening houdend met planning, doelstellingen en relevante wetgeving (Arbo, milieu en veiligheidseisen). Voor het oplossen van voorkomende problemen zijn inzicht, initiatief, inventiviteit en leidinggevende werkervaring nodig. Kan in geval van complexe situaties die de werkplaats overstijgen eventueel de leidinggevende raadplegen. Het toezicht is indirect op basis van overleg en aan de hand van resultaten. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van de werkplaatswerkzaamheden, stuurt hierin de medewerkers. Heeft contact met de leidinggevende, collega's en andere afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang in het kader van uitvoering van de werkplaatswerkzaamheden, voor een goede informatie-uitwisseling en planning.
De functionaris geeft leiding aan gemiddeld 16 technici.

Afbreukrisico

Heeft met enige regelmaat contact met klanten en leveranciers. Deze externe contacten zijn van belang voor het realiseren van de werkplaatsactiviteiten en het realiseren van de werkplaatsdoelstellingen.
Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot een verkeerde aanpak, het niet realiseren van de werkplaatsdoelstellingen, verlies aan effectiviteit en efficiëntie, ontevreden klanten, financiële schade, omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot als gevolg van zelfcontrole en afstemming met leidinggevende en management/directie.
Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke informatie (van eigen medewerkers en de organisatie).

Fysieke aspecten

Werkt overwegend onder werkplaatsomstandigheden die soms bezwarend kunnen zijn. Afwisselend zitten, lopen en staan met nu en dan enig tillen of bukken. Er is enige kans op lichamelijk letsel.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 16.1 Manager Werkplaats

De Manager Werkplaats komt voor binnen vestigingen. De Manager Werkplaats coördineert de werkzaamheden en zorgt voor een optimale efficiëntie en productiviteit binnen de werkplaats. Inventariseert werkorders, benodigde arbeidsduur, urgentie en beschikbaarheid van medewerkers. Ondersteunt, ontwikkelt en beoordeelt de medewerkers en zorgt voor een optimale werkomgeving. Bewaakt de voortgang, controleert en stuurt bij waar nodig. Onderhoudt contacten met klanten. Alternatieve functienamen kunnen bijvoorbeeld Chef Werkplaats of Technisch Bedrijfsleider zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de leidinggevende en coördinerende taken zich richten op een breed scala van werkzaamheden binnen de werkplaats, waaraan hij ook zelf deelneemt. Is betrokken bij planning, maar richt zich meer op de gedetailleerde uitvoerende coördinatie en minder op de hoofdlijnen.	G
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	H
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie gericht is op de zelfstandige organisatie, coördinatie en controle van alle werkzaamheden in de werkplaats. Geeft globale richtlijnen en planning. Heeft daarnaast duidelijke commerciële, beheerstechnische en efficiëntie aspecten.	I

.

Functiefamilie 16		Naam van de referentiefunctie
Leiding Werkplaats	E	**16.2 Meewerkend Voorman**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de Manager Werkplaats of Bedrijfsleider. Geeft functioneel leiding aan circa 6 - 9 werkplaatsmedewerkers.

Doel van de functie
Via (functioneel) leidinggeven aan de medewerkers van de werkplaats zorgdragen voor het zo effectief en efficiënt mogelijk afhandelen van werkorders voor de werkplaats.

Typering van de activiteiten

A. <u>Plannen en bijsturen van de werkplaatsactiviteiten</u>
1. Overlegt over de aard, omvang, urgenties en additionele bijzonderheden van de ontvangen werkorders en planning.
2. Stelt op basis van deze informatie de detailwerkplanning op, verdeelt het werk over de medewerkers (rekening houdend met hun kwaliteiten en werklast) en informeert de werkplaatsmedewerkers over relevante bijzonderheden.
3. Draagt zorg voor het plaatsen van bestellingen en de tijdige beschikbaarheid van benodigdheden, eventuele werktekeningen en extra instructies inzake de uit te voeren werkzaamheden.
4. Controleert de voortgang van de werkzaamheden in de werkplaats en stuurt waar nodig bij om de afspraken met de klant te realiseren.

B. <u>Ondersteunen bij en aansturen van de werkuitvoering</u>
1. Draagt ervoor zorg dat de verschillende revisie-, reparatie- en onderhoudswerkzaamheden in kwalitatief en kwantitatief opzicht zo goed mogelijk worden uitgevoerd.
2. Verzorgt storingsanalyses, lost onduidelijkheden op en biedt (logistieke) ondersteuning aan de werkplaatsmedewerkers zodat zij hun taken zo effectief en efficiënt mogelijk kunnen uitvoeren.
3. Legt complexere personele aangelegenheden voor aan de Manager Werkplaats of Bedrijfsleider.
4. Werkt ook zelf mee in de werkplaats.

C. <u>Faciliteren van processen in de werkplaats</u>
1. Draagt zorg voor en houdt toezicht op een veilige werkomgeving voor zichzelf en de collega's.
2. Signaleert ongewenste situaties qua uitvoering, werkbelasting en omstandigheden en schept voorwaarden om een en ander beter te laten verlopen.
3. Voert het benodigde overleg om de werkplaatsactiviteiten zo gestroomlijnd mogelijk te laten plaatsvinden
4. Verzorgt opleidingen voor nieuwe medewerkers in de werkplaats.
5. Ziet erop toe dat de benodigde registraties (uren, verbruikte zaken e.d.) juist en tijdig worden verzorgd en ingeleverd.

D. <u>Functioneel leidinggeven</u>
1. Geeft functioneel leiding en ondersteunt, begeleidt en motiveert de werkplaatsmedewerkers.

.

Complexiteit

De functie is gericht op het aansturen, begeleiden en ondersteunen van de werkplaatsmedewerkers teneinde de verschillende revisie-, reparatie- en onderhoudswerkzaamheden zo effectief en efficiënt mogelijk te laten plaatsvinden. Werkt zelf ook mee aan de productie. De functie bevat naast de leidinggevende en uitvoerende ook de nodige logistieke en technische componenten. De functionaris schakelt (zeer) regelmatig om tussen de verschillende aandachtsgebieden en ten gevolge van diverse regeltaken en uitzoekklussen. Accuratesse is met name vereist bij storingsanalyse, complexere uitzoekklussen en de controlerende werkzaamheden. Tijddwang komt nu en dan voor wegens het uitlopen van werkzaamheden door tegenvallers en als levertijden overschreden dreigen te worden.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar.

Zelfstandigheid

De tijdsindeling wordt voornamelijk bepaald door de in nauw overleg met de receptie en werkvoorbereiding vastgestelde planning van de door de werkplaats uit te voeren werkzaamheden. Is daarbinnen vrij om de volgorde aan te passen. De vormgeving en aanpak van het werk worden voor een deel door de receptie of werkvoorbereiding bepaald en voor een deel naar eigen inzicht ingevuld zoals bij storingsanalyse, het ondersteunen en aanturen van de werkplaatsmedewerkers, het oplossen van problemen en dergelijke. Inventiviteit en initiatief zijn vereist bij het oplossen van problemen en aandragen van (kwaliteits)verbeteringen binnen de werkplaats. Het toezicht is indirect op basis van overleg en aan de hand van resultaten. De te maken keuzen hebben betrekking op de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden en die van de werkplaatsmedewerkers.
Heeft intensief contact met medewerkers binnen de werkplaats en (minder vaak en intensief) met medewerkers van andere afdelingen. Deze contacten zijn primair gericht op het uitwisselen van informatie, afstemmen en oplossen van problemen.
Geeft functioneel leiding aan de werkplaatsmedewerkers (circa 6 - 9 personen).

Afbreukrisico

Heeft regelmatig contact met chauffeurs van leveranciers. Deze contacten zijn gericht op het laden en lossen van goederen en op het verstrekken van informatie over de duur van reparaties respectievelijk de voortgang van de werkplaatsactiviteiten.
Fouten en/of onachtzaamheden bij het plannen en bijsturen van de werkplaatsactiviteiten, het aansturen en ondersteunen van de medewerkers, het controleren van voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden en oplossen van problemen kunnen leiden tot tijd- en materiaalverlies, het niet realiseren van afspraken, geïrriteerde klanten, imagoverlies en eventueel klantverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van eventuele fouten is groot en berust naast zelfcontrole op controle door de Manager Werkplaats of Bedrijfsleider en op de oplettendheid van werkplaatsmedewerkers of andere collega's.

Fysieke aspecten

Werkt overwegend onder werkplaatsomstandigheden die soms bezwarend kunnen zijn. Afwisselend zitten, lopen en staan met nu en dan enig tillen of bukken of werken in lastige houdingen. Werkt overwegend onder magazijnomstandigheden en is regelmatig aanwezig in de werkplaats. Loopt enig persoonlijk risico in verband met het werken met eenvoudige transport- en hijsmiddelen.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 16.2 Meewerkend Voorman

De Meewerkend Voorman komt voor binnen vestigingen. De Meewerkend Voorman coördineert (functioneel) de werkzaamheden binnen (het onderdeel van) de afdeling. Stelt de detailplanning op, wijst concrete taken toe aan monteurs, ziet toe op de uitvoering van de werkorders en neemt er zelf aan deel. Ondersteunt, faciliteert en controleert het werk van de medewerkers en zorgt voor een optimale werkomgeving. Een Alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Teamleider Werkplaats zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de functie voornamelijk technische aspecten heeft, maar daarnaast ook enkele coördinerende taken vervult ten behoeve van de operationele voortgang. De gegeven planning en de aanpak zijn eenduidig en geven duidelijke kaders en richting voor het oplossen van praktische problemen.	E
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	F
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als het coördineren van de werkzaamheden en het leidinggevende aspect ten opzichte van de technische (uitvoerende) aspecten een duidelijke meerderheid vormt.	G

.

Functiefamilie 16		Naam van de referentiefunctie
Leiding Werkplaats	J	**16.3 Service Manager**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de Directeur. Geef rechtstreeks leiding aan 3 Managers Werkplaats en via hen indirect aan in totaal circa 17 Technici (die verspreid over 3 geografisch uiteen liggende werkplaatsen werkzaam zijn).

Doel van de functie
Bijdragen aan de ontwikkeling van het organisatiebeleid en zodanig creëren van voorwaarden en managen van de werkplaatsen dat binnen gestelde kaders de afgesproken doelstellingen worden bereikt.

Typering van de activiteiten

A. <u>Leveren van beleidsbijdragen en realiseren van het werkplaatsenresultaat</u>
1. Draagt bij aan de ontwikkeling van het organisatiebeleid in het algemeen en van het beleid ten aanzien van de werkplaatsen in het bijzonder.
2. Draagt zorg voor het realiseren van de begrote omzetten en afgesproken resultaten van de 3 werkplaatsen.
3. Draagt bij aan en ziet toe op efficiëntie, productiviteit en kwaliteit conform de afgesproken norm en voor het sturen op uitvoering van werkzaamheden binnen de gestelde normtijden.
4. Doet voorstellen voor het opstellen en de beheersing van de werkplaatsbudgetten.

B. <u>Zorgdragen voor de inrichting en organisatie van de werkplaatsprocessen</u>
1. Ziet toe op de totstandkoming van de werkplanning daarbij sturend op een optimale afstemming van werkaanbod en capaciteit per werkplaats.
2. Signaleert verbetermogelijkheden en zorgt voor het aanbrengen van verbeteringen in de werkwijzen, systemen en processen; doet investeringsvoorstellen in dit kader.
3. Zorgt voor afstemming en samenhang tussen de planning en het technische, administratieve en logistieke proces in de werkplaatsen.
4. Draagt zorg voor een optimale kwalitatieve en kwantitatieve personele bezetting van de werkplaatsen.

C. <u>Managen van en communicatie met medewerkers</u>
1. Geeft leiding aan, motiveert, beoordeelt en coacht de Managers Werkplaats om de werkplaatsdoelstellingen te realiseren.
2. Ziet toe op en borgt de structurele communicatie met medewerkers (verstrekken van informatie, organiseren van werkoverleg met vaste agendapunten e.d.).
3. Beoordeelt voorstellen van de Managers Werkplaats ten aanzien van aanname, ontslag, promotie of demotie en adviseert hieromtrent HRM.
4. Is helder in het uitdragen van bedrijfsvisie en -beleid (bijvoorbeeld ten aanzien van managementstijl, gewenste cultuur, te leveren kwaliteit en wijze van in- en externe communicatie).

D. <u>Handhaven en bewaken van het KAM-beleid</u>
1. Draagt er voor zorg dat de geboden kwaliteit overeenkomt met contract of leveringsafspraak.
2. Ziet toe op de handhaving van de ISO-procedures; doet verbetervoorstellen.
3. Draagt zorg voor de veiligheid (volgens afgesproken normen) en representativiteit van de werkplaatsen en ziet toe op de naleving van milieuvoorschriften.
4. Inventariseert, signaleert en meldt knelpunten die optreden bij de uitvoering van het KAM-beleid.
5. Beheert de KAM-werkplaatsdocumentatie en houdt deze up-to-date.

.

E. <u>Leveren van bijdragen op commercieel gebied</u>

1. Onderhoudt contacten met bestaande (contract)klanten en leveranciers ten behoeve van de werkplaatsen.
2. Ziet toe op en bevordert een klantvriendelijke en servicegerichte instelling in de werkplaatsen.
3. Signaleert en meldt ontwikkelingen in de lokale markt voor verkoopkansen, mogelijkheden om extra werk te genereren of zaken beter aan te pakken.
4. Draagt zorg voor een correcte en uniforme klachtenafhandeling.

.

Complexiteit

De functie is naast het mede ontwikkelen van het organisatiebeleid vooral gericht op het in belangrijke mate bepalen van het beleid ten aanzien van de werkplaatsen. Draagt er via het scheppen van voorwaarden, bewaken en waar mogelijk verbeteren van processen en procedures en het managen van werkplaatsen aan bij dat de afgesproken doelstellingen worden bereikt. Heeft in dit kader te maken met allerlei managerial en beheerstechnische elementen in verband met aansturing, planning, budgetbewaking, (aanpassen) werkwijzen, te voeren administratie, controle, rapportages en dergelijke. Daarnaast dient de functionaris niet alleen diverse commerciële activiteiten te ontplooien maar ook en vooral het KAM-beleid van de organisatie te handhaven en waar mogelijk te verbeteren. De Service Manager schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de verschillende aandachtsgebieden. Accuratesse en aandachtsgebondenheid zijn regelmatig vereist met name bij het managen van de processen, de controle op de uitvoering van de werkzaamheden onder handhaving van de overeengekomen kwaliteitsafspraken in wisselende situaties. Regelmatig is er sprake van tijddwang in verband met toezeggingen aan de klant.
De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO (deelcertificaten), aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar.

Zelfstandigheid

Deelt de eigen werktijd in op basis van het werkaanbod en gemaakte afspraken, stelt zo nodig andere prioriteiten. Is voor de aanpak en vormgeving van de werkzaamheden gebonden aan richtlijnen, interne beleidskaders, procedures en afspraken. Bepaalt hierbinnen de werkaanpak en werkinvulling voor de werkplaatsen. Het managen en/of aanpassen van relevante processen en het onderling adequaat op elkaar afstemmen van uiteenlopende werkzaamheden en gespecialiseerde activiteiten vergen diepgaand inzicht, initiatief, improvisatievermogen en zeer ruime werkervaring in het managen van een werkplaats. Het toezicht is indirect en geschiedt voornamelijk in de vorm van overleg, rapportages en behaalde resultaten. De te maken keuzen hebben betrekking op het afwegen van uiteenlopende factoren en het oplossen van complexe problemen op beleidsmatig, organisatorisch, vaktechnisch of bedrijfseconomisch gebied om de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden binnen de werkplaatsen te waarborgen en de overeengekomen doelstellingen te realiseren.
De contacten met de Managers Werkplaats, omringende (staf)afdelingen en het hoofdkantoor zijn van wezenlijk belang voor het goed functioneren van de werkplaatsen.
Geeft hiërarchisch en direct leiding aan 3 Managers Werkplaats en via hen indirect aan in totaal circa 17 Technici.

Afbreukrisico

Heeft dagelijks contacten met uiteenlopende klanten en leveranciers gericht op het uitwisselen van informatie over de uit te voeren werkzaamheden, het maken van prijsafspraken, het doen van bindende toezeggingen over doorlooptijden, bespreken meer-/minderwerk, het aftasten van extra verkoopmogelijkheden e.d. De contacten zijn van belang voor het behalen van de met de leidinggevende afgesproken resultaten en overeengekomen doelstellingen.
Fouten en/of onzorgvuldigheden in onder meer de beleidsbijdragen, het managen van een drietal werkplaatsen, de externe contacten, het nakomen van afspraken, de controle op de uitvoering van de uiteenlopende werkzaamheden en activiteiten, de toepassing van diverse specialismen in de werkplaats, het oplossen van problemen, afwegingsprocessen en de genomen beslissingen kunnen leiden tot gedemotiveerde medewerkers, planningsfouten, inefficiëntie en ineffectiviteit, verstoorde relaties met mogelijk klantverlies tot gevolg, aanzienlijk imago-verlies en forse financiële schade. Zelfcontrole en tegenspel/toetsing door anderen (directie, klanten en medewerkers) maken de kans redelijk groot dat fouten tijdig ontdekt worden.
Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke informatie (van eigen medewerkers en de organisatie).

Fysieke aspecten

Werkt overwegend onder kantooromstandigheden en komt af en toe kort in de werkplaats. Afwisselend zitten (veel vergaderen) lopen en staan. Kleine kans op persoonlijke letsel wegens verkeersdeelname (bezoek klanten, bijwonen vergaderingen e.d.).

.

Functiecontext van de referentiefunctie 16.3 Service Manager

De Service Manager komt voor binnen vestigingen. De Service Manager draagt bij aan de ontwikkeling van bedrijfsbeleid en organiseert, coördineert en controleert van daaruit de uitvoering en zorgt voor een optimale bedrijfseconomische vastlegging en verantwoording. Ziet toe op planning en realisatie, geeft leiding, ondersteunt, ontwikkelt en beoordeelt leidinggevenden en medewerkers en zorgt voor een optimale werkomgeving. Bewaakt de algehele voortgang van werkplaatsen, controleert en stuurt bij waar nodig. Onderhoudt contacten met klanten en leveranciers. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Manager Service Center zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als planning en prioriteiten niet zelf worden bepaald, maar op globaal niveau zijn gegeven. Bijvoorbeeld als de taken vooral betrekking hebben op de coördinatie van de operationele processen en commerciële zaken die daarmee samenhangen, maar in mindere mate op beleidsvorming en bedrijfseconomische aspecten.	I
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	J
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de functionaris gevarieerde taken en eindverantwoordelijkheden heeft, die voor de vestiging(en) als geheel gelden en ook buiten de werkplaats liggen.	Boven cao

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 16		BETREFT: LEIDING WERKPLAATS		
Functiegroepen	**Functiegroep D**	**Functiegroep E**	**Functiegroep F**	**Functiegroep G**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op de coördinatie van de praktische, technische en doorstromingsaspecten in de werkplaats. De aspecten zijn gevarieerd, maar aan elkaar verwant. Oplettendheid voor het gehele proces is vereist. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar.	De functie is gericht op leiding geven en omvat naast een aantal coördinerende elementen enkele duidelijk uiteenlopende technische aspecten. Een en ander moet in samenhangen worden overzien. De omschakeling in opdrachten, objecten en technieken vereist kennis van normen e.d. Extra oplettendheid voor het gehele proces is vereist. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar.	De functie is gericht op het leiding geven aan en het coördineren van werkzaamheden in een werkplaats waarin uiteenlopende bewerkingen plaatsvinden die een goede kennis van en vaardigheid in de diverse technieken vereisen. De toepassing van hoge kwaliteitsnormen in wisselende situaties vereist voortdurende aandacht. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar.	De functie is gericht op het leiding geven aan en het coördineren van een breed scala aan werkzaamheden in een werkplaats waarin uiteenlopende bewerkingen plaatsvinden die een grondige kennis van en vaardigheid in de diverse technieken vereisen. De controle op de toepassing van hoge kwaliteitsnormen in wisselende situaties vereist voortdurende aandacht en omschakelen tussen de verschillende aspecten. Vaak is sprake van tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar.
Zelfstandigheid	Programma en richtlijnen voor de volgorde staan vast. Bepaalt telkens zelf de aandachtsaspecten. Vormgeving en aanpak zijn veelal voorgeschreven. Heeft een zekere mate van vrijheid in handelwijze. Legt ongewone problemen voor aan de leiding. Lost overige problemen die in overeenstemming zijn met het opleidingsniveau zelf op. Gering direct toezicht. Praktische contacten met omringende afdelingen zijn gericht op doorstroming. Geeft leiding aan 3-8 medewerkers.	Planning is maatgevend, kan programma eventueel bijstellen. Er is sprake van een vrij eenduidige vormgeving en aanpak die, zoals ook de probleemoplossing, in overeenstemming zijn met het opleidingsniveau. De leiding is niet steeds te bereiken. Praktische contacten met omringende afdelingen zijn gericht op kwantiteit, kwaliteit en voortgang. Geeft leiding aan 6-9 medewerkers.	Planning is maatgevend, deelt zelf de eigen tijd in. Voor vormgeving en aanpak bestaat een forse mate van vrijheid voor eigen visie. Het daarbij optredende probleemniveau is in overeenstemming met het opleidingsniveau. De leiding is in beperkte mate aanwezig / bereikbaar. De contacten met omringende afdelingen en stafafdelingen zijn soms van praktische aard, maar omvatten ook overlegsituaties. Geeft leiding aan 8-15 medewerkers.	Is betrokken bij het, samen met de leiding, bepalen van de werkplanning. Stelt zelf prioriteiten in de uitvoering. Bepaalt zelf de detailuitvoering. De leiding is te raadplegen maar houdt normaal alleen het eindresultaat in de gaten. Het probleemniveau is in overeenstemming met opleiding en ervaring. De contacten met omringende afdelingen en stafafdelingen zijn van wezenlijk belang voor het goed functioneren van de afdeling. Geeft leiding aan 12-20 medewerkers.
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden (bijvoorbeeld in controle) leiden tot productieverlies of tot incomplete informatie (voor planning, kostenoverzicht e.d.). Negatieve invloed op de relatie met klanten kan nauwelijks voorkomen.	Fouten of onachtzaamheden (bijvoorbeeld in instructie en controle) leiden tot productiefouten of tot andere schade, tot incomplete informatie. Soms is er geen tijd meer voor herstel van de fout en moet overleg worden gepleegd met de klant. Verstoring van de relatie met anderen kan de voortgang van de productie negatief beïnvloeden.	Fouten of onachtzaamheden verstoren de voortgang op de afdeling of leiden tot overmaken. Ook andere kosten kunnen het gevolg zijn, mede in het licht van eventuele reactie van klanten. Verstoringen in de contacten met derden kunnen de belangen van het bedrijf negatief beïnvloeden.	Fouten of onachtzaamheden kunnen problemen in de uitvoering, verkeerde uitvoering, kwalitatief minder werk of foutief werk opleveren. Daarbij zijn schades tot enkele duizenden euro's mogelijk. In de contacten met derden kan het niet goed dienen van de klanten / opdrachtgevers direct en op termijn schade opleveren.

.

Fysieke Aspecten	Werkt onder werkplaatsomstandigheden die soms bezwarend kunnen zijn (lawaai, stof, tocht, temperatuur e.d.). Verricht staand en lopend werk, enig tillen of bukken komt voor. Er is enige kans op lichamelijk letsel.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden die soms bezwarend kunnen zijn (lawaai, stof, tocht, temperatuur e.d.). Verricht staand en lopend werk, enig tillen of bukken komt voor. Er is enige kans op lichamelijk letsel.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden die soms bezwarend kunnen zijn (lawaai, stof, tocht, temperatuur e.d.). Verricht staand en lopend werk, enig tillen of bukken komt voor. Er is enige kans op lichamelijk letsel.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden die soms bezwarend kunnen zijn (lawaai, stof, tocht, temperatuur e.d.). Verricht staand en lopend werk, enig tillen of bukken komt voor. Er is enige kans op lichamelijk letsel.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 16		BETREFT: LEIDING WERKPLAATS	
Functiegroepen	**Functiegroep H**	**Functiegroep I**	**Functiegroep J**
Karakteristieken			
Complexiteit	De functie is gericht op het organiseren, coördineren en controleren van alle voorkomende werkzaamheden in een werkplaats. Eventueel spelen ook commerciële elementen een rol (prijsafspraken e.d.). De aandacht dient constant gericht te zijn op het gehele proces. Schakelt voortdurend om tussen de diverse aspecten. Vaak is sprake van tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3½ jaar.	De functie is gericht op het organiseren, coördineren en controleren van alle werkzaamheden in een werkplaats. Ook duidelijk commerciële (prijsafspraken e.d.) en beheerstechnische aspecten zijn aanwezig (in verband met kostencontrole, efficiencybewaking e.d.). De aandacht dient constant gericht te zijn op het gehele proces. Schakelt voortdurend om tussen de diverse aspecten. Vaak is sprake van tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / vwo / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 4 jaar.	De functie is gericht op het organiseren, coördineren en controleren van alle werkzaamheden in een werkplaats. Er vindt confrontatie plaats met alle bedrijfseconomische aspecten. Is betrokken bij het formuleren van het productiebeleid. De aandacht wordt continue gebonden door planning en proces en bij administratie. Schakelt voortdurend om tussen de diverse aspecten. Werkt vaak onder tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan hbo (deelcertificaten), aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 4 jaar.
Zelfstandigheid	Werkt de opdrachten zelfstandig af binnen de planning, stelt deze zo nodig bij. Bepaalt de werkvolgorde en bestuurt zelfstandig de gehele werkplaats binnen de gestelde eisen. De technische uitvoering is meestal eenduidig van aard. Eindresultaat en nacalculatie vormen criteria voor het welslagen. De leiding is te raadplegen, eventueel via werkbesprekingen. De contacten met directie, staf- en omringende afdelingen zijn van wezenlijk belang voor het goed functioneren van de afdeling. Geeft leiding aan 15-25 medewerkers.	Werkt met een grote mate van zelfstandigheid binnen de globale planning en gegeven richtlijnen. Bepaalt bewerkingen en werkvolgorde zelf. Bestuurt zelfstandig de gehele werkplaats. Eindresultaat en nacalculatie vormen criteria voor het welslagen. Overleg is gereguleerd, eventueel via werkbesprekingen. De contacten met directie, staf- en omringende afdelingen zijn van wezenlijk belang voor het goed functioneren van de afdeling. Geeft leiding aan 15-25 medewerkers.	Stelt zelf, geholpen door de stafafdelingen e.d., planning en prioriteiten op. Lost zelf de soms complexe problemen van vaktechnische, organisatorische, financiële en personele aard op. Neemt in deze alle vereiste maatregelen en initiatieven. Legt en onderhoudt (al of niet gereguleerd) contact met vrijwel iedereen in het bedrijf teneinde de productie kwantitatief en kwalitatief ongestoord te laten verlopen. Geeft leiding aan 20-30 medewerkers.
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden kunnen problemen veroorzaken met betrekking tot langere termijn afspraken, leiden tot foutieve beslissingen of tot forse schadeclaims e.d. Verstoring van de contacten met derden kan het imago van het bedrijf blijvend schaden of een vlot verloop van het werk ernstig aantasten. Opgelegde geheimhouding is mogelijk ten aanzien van een aantal aspecten.	Door fouten of onachtzaamheden in beslissingen of controle kunnen de belangen van het bedrijf ernstig geschaad worden (stilstand, leegloop e.d.). In de contacten met derden kunnen belangrijke financiële aspecten foutief behandeld worden of het imago van het bedrijf blijvend geschaad worden. Opgelegde geheimhouding is mogelijk ten aanzien van een aantal aspecten.	Fouten in planning of calculaties leiden tot forse schade. Fouten of nalatigheden in afspraken of onderhandelingen eveneens. Onvoldoende of falende coördinatie of bewaking van de productie en de doorstroming kunnen verstoringen veroorzaken in de relaties met (ook 'vaste') opdrachtgevers. In de contacten met derden brengen verstoringen het ongehaperd lopen van de productie in gevaar.

.

			Opgelegde geheimhouding is mogelijk ten aanzien van een veelheid aan aspecten.
Fysieke Aspecten	Werkt onder werkplaatsomstandigheden met mogelijk enige hinder van lawaai e.d. Loopt en staat voor het grootste gedeelte van de dag. Neemt eventueel deel aan het werk en ervaart dan de bezwarende aspecten daarvan. Loopt enige kans op lichamelijk letsel.	Verricht het werk grotendeels op kantoor maar komt ook in de productieafdelingen, waar enige hinder van lawaai e.d. wordt ondervonden en enige kans bestaat op lichamelijk letsel. Is zowel binnen als buiten het bedrijf erg ambulant / mobiel.	Verricht het werk grotendeels op kantoor maar komt ook in de productieafdelingen, waar enige hinder van lawaai e.d. wordt ondervonden en enige kans bestaat op lichamelijk letsel. Is zowel binnen als buiten het bedrijf erg ambulant / mobiel.

Functiefamilie: 17. Besturen Rijdend Materieel

Bereik functiegroepen: B t/m F

Omschrijving:
Het betreft functies, waarbij het besturen van uiteenlopende voertuigen (o.a. vrachtwagens, lichte bedrijfswagens) op met name de openbare weg centraal staat. De functies kunnen uiteenlopen van het verrichten van eenvoudige leveringen, het begeleiden van speciale transporten tot bergingswerkzaamheden op snelwegen.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel van de functies is het gecontroleerd besturen van voertuigen teneinde een specifieke dienst (vervoer, berging, begeleiding) te kunnen leveren.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Uitvoeren van rit voorbereidingen.
- Manoeuvreren met het voertuig.
- Kleine, eenvoudige reparaties uitvoeren.
- Koppelen van voertuigsamenstellingen.
- Plannen en berekenen van rij- en rusttijden.
- Laden en lossen van lading.
- Beheren van logistieke documenten.
- Begeleiden van transporten.
- Transporteren van goederen.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Chauffeur
- Chauffeur Bergingswagen
- Koerier
- Transport Begeleider

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.vtl.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Autotechniek voor Takel en Berging
- Chauffeur Exceptioneel transport
- Incident Management Training
- Chauffeursdiploma CCV-B

Zie hieronder de referentiefuncties en functiecontexten:

17.1	Chauffeur Bergingsvoertuigen	F
17.2	Chauffeur Bestelwagen	C

.

Functiefamilie 17		Naam van de referentiefunctie
Besturen Rijdend Materieel	F	**17.1 Chauffeur Bergingsvoertuigen**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de Manager Werkplaats.

Doel van de functie
Zorgdragen voor het snel en veilig bergen en/of transporteren van voertuigen die betrokken zijn bij ongevallen, pech of fout parkeren (in opdracht van diverse instanties en in alle voorkomende situaties inclusief tunnels en drukke verkeerswegen).

Typering van de activiteiten

A. Verstrekking informatie en opdrachten
1. Ontvangt opdrachten van de Manager Werkplaats (van een takel- en bergingsbedrijf) tijdens de diverse garagewerkzaamheden (uitvoeren onderhoud aan eigen materieel, inbouw, ombouw en dergelijke).
2. Ontvangt via de meldkamer opdrachten (mondeling of via de mobilofoon) in verband met een ongeval, pech of fout parkeren.
3. Ontvangt tevens van de meldkamer aanwijzingen welk voertuig er gebruikt moet worden (takelwagen, kraanwagen, autotransporter, bergingswagen en dergelijke).

B. Bergingswerkzaamheden bij grote ongevallen
1. Spoedt zich na ontvangst van de melding met het juiste voertuig naar de opgegeven plek en neemt indien mogelijk contact op met de Bevelvoerder ter plaatse van het ongeval.
2. Beoordeelt mede met de Bevelvoerder (bij gecompliceerde ongevallen en op de rijkswegen) ter plaatse de situatie en vraagt, indien nodig, om assistentie via de meldkamer.
3. Neemt contact op met Rijkswaterstaat voor rijstrooksignalering tijdens berging in de tunnel.
4. Pakt het benodigde materieel, plaatst de bergingswagen in de meest ideale positie en start met de berging.
5. Draagt zorg voor een zo snel en veilig mogelijke berging.
6. Voert de beschadigde voertuigen af.
7. Vult samen met de eigenaar van het voertuig (indien mogelijk) het ontvangstbewijs in (naam, kenteken, verzekeringsmaatschappij, afleveradres, etc.).
8. Regelt alternatief vervoer voor de bestuurder (indien niet gewond) van het beschadigde voertuig.
9. Meldt beëindiging van de berging bij de verantwoordelijke instanties.

C. Afslepen van foutparkeerder en kleine ongevallen
1. Voert beschadigde voertuigen af (met behulp van autotransporter of auto-ambulance).
2. Sleept voertuigen weg in opdracht van politie of particuliere instelling.
3. Voert zelfstandig transporten uit naar diverse bestemmingen.

D. Overige werkzaamheden
1. Begeleidt nieuw personeel.
2. Draagt er zorg voor dat de voertuigen na de berging weer volledig uitrukgereed zijn.
3. Controleert regelmatig het hulpgereedschap.
4. Oefent regelmatig met de diverse hulpverlenende instanties (politie, brandweer, ambulance).
5. Blijft op de hoogte van de diverse mogelijkheden van hulpverleningsgereedschap. Voert de bergingswerkzaamheden uit gedurende ploegendienst (continu zijn er bergingsvoer-tuigen paraat).

.

Complexiteit

De functie is primair gericht op het met behulp van diverse voertuigen en hulpgereedschappen zo veilig en snel mogelijk bergen van allerlei soorten voertuigen (personen-, vrachtauto's, motoren en bussen etc.) die op de openbare weg bij een ongeval betrokken zijn geraakt. Ook draagt de functionaris zorg voor het wegslepen en transporteren van voertuigen die in de weg staan ten gevolge van kleine ongevallen, pech of fout parkeren. Daarnaast voert de Chauffeur Bergingsvoertuigen werkzaamheden in de garage uit gericht op het onderhouden, aanpassen of uitrukgereed maken van de voertuigen inclusief toebehoren (kranen, laad- en losinstallatie, markerings- en bergingsmaterieel e.d.). De functionaris schakelt tijdens de berging doorgaans zeer frequent om als gevolg van overleg en alertheid/moeten inspelen op plotseling optredende situaties en af en toe tussen en binnen de overige werkzaamheden; schakelt gemiddeld regelmatig om. Accuratesse is vooral vereist tijdens de berging van voertuigen betrokken bij een ongeluk. Tijddwang is tijdens ongevallen in een tunnel of op de rijksweg zeer groot.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-2, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar (relevante diploma’s en rijbewijzen). Bijblijven door middel van regelmatige oefeningen met hulpverlenende instanties.

Zelfstandigheid

Deelt de eigen werktijd in aan de hand van de ontvangen opdrachten, waarbij bergingsopdrachten en wegsleepgevallen zich onverwacht aandienen en meestal een onmiddellijke reactie vereisen. Voor de overige werkzaamheden volgt de Chauffeur Bergingsvoertuigen de planning van de Manager Werkplaats. De aanpak en vormgeving van de werkzaamheden worden sterk bepaald door de situatie die op de plaats van het ongeval wordt aangetroffen. Op basis van inzicht en ervaring wordt zo adequaat mogelijk ingespeeld op die situatie al dan niet in overleg met een Bevelvoerder ter plekke. Inzet daarbij is steeds om gevaarlijke situaties op te heffen en te voorkomen en de doorstroming op de wegen nabij het ongeval weer snel mogelijk maken. Het toezicht tijdens de garagewerkzaamheden is vrij direct en volledig indirect tijdens de werkzaamheden “en route”. De Chauffeur Bergingsvoertuigen moet steeds die beslissingen nemen -per situatie verschillend- waardoor levens gered kunnen worden, de veiligheid voor de verkeersdeelnemers wordt hersteld en de doorstroming weer kan plaatsvinden. Kan en moet bij gecompliceerde ongevallen (in tunnel, op rijkswegen, gevaarlijke stoffen, brand, veel gewonden etc.) afstemmen met een Bevelvoerder, andere hulpdiensten en de eigen meldkamer.
Heeft contact met de leidinggevende, collega's en de meldkamer. Deze interne contacten zijn gericht op de voortgang van de werkplaatswerkzaamheden en van belang voor het zo veilig en snel mogelijk bergen van voertuigen betrokken bij een ongeval of wegslepen van voertuigen die in de weg staan.

Afbreukrisico

Heeft contact met bestuurders van bij een ongeval betrokken voertuigen om informatie uit te wisselen, voertuigen te bergen en af te voeren, vervangend vervoer te regelen e.d. en intensief met hulpverlenende instanties (politie, brandweer, ambulance) in verband met hulpverlening en oefeningen. Heeft regelmatig contact met Rijkswaterstaat in verband met wegafzettingen, signaleringen, markeringen en dergelijke. Deze contacten zijn gericht op een goede dienstverlening en samenwerking en van belang voor een adequate hulpverlening.
Fouten of onzorgvuldigheden in het onderhouden, aanpassen of uitrukgereed maken van voertuigen, de keuze van hulpgereedschappen e.d. kunnen leiden tot tijd- en materiaalverlies, beschadiging van het hulpgereedschap en/of langer duren van een berging. Fouten of onzorgvuldigheden in de bevestiging van hijsmateriaal betekent meestal beschadiging van het te bergen voertuig en verkeerd inschatten van de situatie kan in extreme gevallen levensgevaarlijke problemen opleveren en het bedrijfsimago ernstig schade toebrengen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen berust op zelfcontrole en controle door een collega (bij ongevallen op de rijksweg en in de tunnel zijn er minimaal twee Chauffeurs-Takelwagen aanwezig) en op afstemming met een Bevelvoerder, de meldkamer of hulpverlenende instanties.

Fysieke aspecten

Werkt nu en dan onder werkplaatsomstandigheden en is voor het merendeel veel onderweg met diverse voertuigen. Werkt tijdens de berging in allerlei weersomstandigheden horend bij de seizoenen zowel s' nachts als overdag. Tilt regelmatig hulpgereedschap ten behoeve van de berging (kettingen, stroppen, sluitingen, etc.) en voert werkzaamheden uit op rijkswegen en in tunnels. Er is kans op lichamelijk letsel als gevolg van gevaarlijke situaties, verkeersdeelname en werken tijdens/in het voortgaande verkeer op de snelweg, brand, hijsen, e.d.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 17.1 Chauffeur Bergingsvoertuigen

De Chauffeur Bergingsvoertuigen komt voor binnen vestigingen en werkplaatsen. De Chauffeur Bergingsvoertuigen voert de bergingswerkzaamheden uit ten behoeve van voertuigen bij pech, ongevallen en foutparkeren, in alle situaties inclusief tunnels en drukke verkeerswegen. Stemt de opdracht af met de meldkamer en ter plaatse met veiligheidsdiensten voor zover nodig. Vervoert eventueel bij de opdracht betrokken bestuurders en passagiers. Zorgt voor administratieve verantwoording en meldt de opdracht gereed. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Chauffeur Takelwagen zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de functionaris geen werkzaamheden in tunnels of drukke verkeerswegen uitvoert, maar wel de overige (allround) taken van de referentiefunctie.	E
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	F
Zwaarder	Binnen de functiefamilie is er geen zwaardere variant dan beschreven binnen functiegroep F.	

.

Functiefamilie 17		Naam van de referentiefunctie
Besturen Rijdend Materieel	C	**17.2 Chauffeur Bestelwagen**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Voorman.

Doel van de functie

Afleveren van pakketten met artikelen aan klanten en verrichten van koeriersdiensten tussen de vestigingen.

Typering van de activiteiten

A. <u>Vervoeren van pakketten</u>

1. Ontvangt instructies en opdrachten van de Voorman.
2. Levert pakketten met bestelde artikelen af aan cliënten en verricht koeriersdiensten tussen de vestigingen met behulp van een bestelwagen.
3. Laadt de bestelwagen in overeenstemming met de routeplanning.
4. Rijdt de ritten aan de hand van routelijsten en mondelinge opdrachten van de Voorman. Wijkt eventueel, in overleg met de Voorman, af van de route in verband met speciale wensen van de cliënt over tijdstip van aflevering.
5. Laat bij overdracht van de pakketten tekenen voor ontvangst. Neemt eventueel retourartikelen mee (schrijft hiervoor ontvangstbon uit).
6. Neemt bij problemen onderweg (pech, autoschade, vertraging) die de tijdige aflevering onmogelijk maken, contact op met de Voorman en volgt diens aanwijzingen op.

B. <u>Urenverantwoording en uitvoeren beperkt onderhoud aan de bestelbus</u>

1. Registreert de gewerkte uren en overige bijzonderheden als stilstanden, gereden kilometers, bezochte adressen en dergelijke in de tablet.
2. Downloadt de informatie ten behoeve van de Voorman.
3. Zorgt voor tijdig periodiek onderhoud aan de bestelwagen (de afspraken met de garage lopen via de Voorman). Houdt zelf oliepeil, waterpeil, accupeil, e.d. in de gaten. Verwisselt wielen. Houdt bestelwagen schoon.

.

Complexiteit

De functie is gericht op het met behulp van een bestelwagen transporteren en bezorgen van goederen aan klanten en verzorgen van koerierdiensten tussen vestigingen. De functionaris registreert uren en bijzonderheden en verricht klein onderhoud aan het voertuig. Daarbij is sprake van steeds terugkerende elementen: laden, rijden, bezorgen/lossen, registreren en -iets minder vaak- verzorgen van licht onderhoud. De Chauffeur Bestelwagen schakelt af en toe tot regelmatig om tussen de verschillende werkzaamheden. Rijdt afwisselend lange en korte ritten. Accuratesse is vereist tijdens deelname aan het wegverkeer en bij de aflevering (juiste artikelen aan de juiste klant). Tijddwang komt voor in verband met ultieme tijdstippen en bij vertraging.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-BG, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar (relevante vakopleiding en rijbewijzen).

Zelfstandigheid

Deelt de eigen werktijd volledig in aan de hand van de ontvangen opdrachten en instructies ten aanzien van de rittenvolgorde. Overlegt met de Voorman indien er onderweg grote vertragingen optreden of wanneer de functionaris geconfronteerd wordt met afwijkingen; volgt dan de instructies van de Voorman op. De aanpak en vormgeving van de werkzaamheden worden zeer sterk bepaald door de ontvangen opdrachten en instructies. Initiatief en vindingrijkheid zijn vereist bij het inspelen op diverse verkeerssituaties. Het toezicht geschiedt overwegend indirect tijdens de werkzaamheden “en route” maar de Chauffeur Bestelwagen dient wel bij elke afwijking telefonisch contact op te nemen met de Voorman. De te maken keuzes zijn van operationele aard (inspelen op verkeerssituaties en bepalen wanneer de Voorman geïnformeerd moet worden). De meeste problemen kunnen na een normale inwerkperiode doorgaans zelf worden opgelost. Kan en moet bij verdergaande problemen terugvallen op de Voorman die steeds goed bereikbaar is.
Heeft contact met de Voorman en met de Medewerkers Expeditie en Magazijn inzake overleg en afstemming over artikelen en (aanpassingen in) ritten. Deze interne contacten zijn gericht op een vlotte overdracht van goederen aan klanten en andere vestigingen.

Afbreukrisico

Heeft dagelijks contact met klanten en medewerkers van andere vestigingen in verband met overdracht van goederen, overleg bij afwijkingen en over retourartikelen. Heeft af en toe contact met garagepersoneel in verband met onderhoud van en reparatie aan de bestelwagen. Deze contacten zijn gericht op het overdragen van producten en/of informatie.
Fouten of onzorgvuldigheden tijdens het laden en lossen kunnen leiden tot verkeerde bestellingen en dus tot geïrriteerde klant, imagoverlies en eventueel zelfs tot claims. Vergissingen of onoplettendheid tijdens de verkeersdeelname kunnen leiden tot tijdverlies en het veroorzaken van schade of letsel aan derden. Sommige fouten in het verkeer kunnen zelfs fatale gevolgen hebben. De kans op tijdig ontdekken en herstellen berust voornamelijk op zelfcontrole.

Fysieke aspecten

Werkt afwisselend onder binnen- (in kleine cabine) en buitenomstandigheden. Heeft te maken met temperatuurverschillen en omstandigheden bij afleveringen. Inspannende houdingen en eenzijdige houding in bestelwagen. Rijdt ca. 40.000 km. per jaar. Tillen van pakketten (5-15 kilo) bij laden en afleveren.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 17.2 Chauffeur Bestelwagen

De Chauffeur Berstelwagen komt voor binnen vestigingen en werkplaatsen. De Chauffeur Berstelwagen verricht koeriersdiensten, inclusief laden en lossen, bezorgen en onderhoud van het voertuig. Werkt volgens duidelijk omschreven opdracht en rittenschema. Zorgt voor administratieve verantwoording van verreden kilometers en werkzaamheden. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Koerier zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de functie een klein aantal componenten omvat, zoals koeriersdiensten of voertuigen halen en brengen. Bijvoorbeeld als er geen of nauwelijks contacten met derden zijn.	B
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	C
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een breder takenpakket toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de taken gevarieerd zijn, zoals verrichten van een aantal administratieve handelingen, laden/lossen en eventueel takelen/hijsen. Bijvoorbeeld als het rittenschema dagelijks varieert en een serie taken omvat. Bijvoorbeeld als bij extern contact ook een goede uitdrukkingsvaardigheid en tact van belang zijn.	D

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 17	BETREFT: BESTUREN RIJDEND MATERIEEL			
Functiegroepen	**Functiegroep B**	**Functiegroep C**	**Functiegroep D**	**Functiegroep E**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op autorijden met een klein aantal componenten die elkaar afwisselen (koeriersdiensten, boodschappen bezorgen of afhalen, wagens halen en brengen e.d.). Accuratesse vereist bij deelname aan het verkeer. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan enkele jaren voortgezet onderwijs, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele uren of dagen en een relevant rijbewijs (B).	De functie is gericht op autorijden met een aantal componenten die elkaar afwisselen (laden, rijden, bezorgen / lossen, onderhoud). Afwisseling in lengte van de ritten. Accuratesse vereist bij deelname aan het verkeer. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-BG, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar en een relevant rijbewijs (BCDE).	De functie is gericht op autorijden met een aantal uiteenlopende componenten (laden, rijden, lossen, eventueel takelen of hijsen, onderhoud, papieren afwikkelen). Afwisseling in lengte van de ritten en gecompliceerdheid van omringende situaties. Accuratesse vereist bij deelname aan het verkeer. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-BG, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar en een relevant rijbewijs (BCDE).	De functie is gericht op autorijden en omvat verschillende werkzaamheden maar de nadruk ligt op berging van alle soorten voertuigen in uiteenlopende situaties (exclusief tunnelsituaties). Er is altijd spoed vereist. Voert, als er geen berging is, diverse garagewerkzaamheden uit. Accuratesse vereist bij deelname aan het verkeer en extra bij ongevalssituaties. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-BG, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar en een relevant rijbewijs (BCDE).
Zelfstandigheid	Werkt aan de hand van duidelijke instructies en vraagt raad bij afwijkingen. Bij de verkeersdeelname is initiatief en vindingrijkheid vereist. Gedurende de (veelal korte) ritten ontbreekt toezicht. Eenvoudige problemen van praktische aard. De contacten binnen het bedrijf zijn gericht op de taken van de functionaris.	Werkt aan de hand van duidelijke instructies voor volgorde e.d., overlegt bij afwijkingen. Bij de verkeersdeelname is initiatief en vindingrijkheid vereist. Onderweg ontbreekt toezicht. Eenvoudige problemen van praktische aard. Brengt mondeling of schriftelijk sluitend verslag uit. De contacten binnen het bedrijf zijn gericht op de taken van de functionaris en een vlotte voortgang.	Werkt op basis van tijdschema's. Is in zekere mate vrij in de aanpak. Bij verkeersdeelname en documentafhandeling is vindingrijkheid en initiatief vereist. Onderweg ontbreekt toezicht. Voorkomende problemen kunnen na enige ervaring (enkele maanden) opgelost worden. Verstrekt sluitende verslaglegging. De contacten binnen het bedrijf zijn nodig voor een soepele afwikkeling.	Bergingswerk dient zich onverwacht aan en vereist ogenblikkelijk reactie. Er gelden duidelijke richtlijnen, maar er dient ingespeeld te worden op situaties. Toezicht ontbreekt maar bij minder eenvoudige situaties is contact met de meldkamer mogelijk en gewenst. Soepel contact en goede verstandhouding zijn strikt vereist.
Afbreukrisico	Fouten en onachtzaamheden kunnen tot ongenoegen leiden. Veroorzaken van schade of letsel aan derden tijdens het rijden moet vermeden worden.	Fouten en onachtzaamheden kunnen tot ongenoegen en eventueel tot claims leiden. Veroorzaken van schade of letsel aan derden tijdens het rijden moet vermeden worden. Contacten met derden moeten correct verlopen.	Fouten en onachtzaamheden kunnen leiden tot ongenoegen van de klant, verstoring van de relatie en eventueel tot claims. Veroorzaken van schade of letsel aan derden tijdens het rijden moet vermeden worden. Contacten met klanten en derden moeten correct verlopen; enige tact kan vereist zijn.	Fouten in de aanpak dringen direct door naar de betrokkenen. Bij aanwezigheid van gewonden of doden moet eventuele emotionele weerstand wijken voor een juiste en snelle berging. Contacten met betrokkenen en medische of politiefunctionarissen moeten soepel verlopen voor een goede samenwerking, een adequate hulpverlening en een juiste aanpak. Extra tact kan vereist zijn.
Fysieke Aspecten	Werkt afwisselend in het voertuig en daarbuiten. Mogelijk lawaai van motor. Vuil en nat werk bij schoonmaken van de auto. Soms enig tillen. Risico van (ernstig) letsel door verkeersongevallen.	Werkt afwisselend in het voertuig en daarbuiten. Mogelijk lawaai van motor. Vuil en nat werk bij schoonmaken van de auto. Soms enig tillen. Risico van (ernstig) letsel door verkeersongevallen.	Werkt afwisselend in het voertuig en daarbuiten. Incidenteel (zeer) lange ritten. Mogelijk lawaai van motor. Vuil en nat werk bij schoonmaken van de auto. Soms enig tillen. Risico van (ernstig) letsel door verkeersongevallen.	Werkt afwisselend in het voertuig en daarbuiten. Incidenteel (zeer) lange ritten. Mogelijk lawaai van motor. Vuil en nat werk bij schoonmaken van de auto. Soms enig tillen. Risico van (ernstig) letsel door verkeersongevallen.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 17		BETREFT: BESTUREN RIJDEND MATERIEEL
Functiegroepen	**Functiegroep F**	
Karakteristieken		
Complexiteit	De functie heeft een allround karakter en omvat diverse werkzaamheden maar de nadruk ligt op de berging van alle soorten voertuigen, ook en met name in tunnels en/of op drukke snelwegen. Daarbij is altijd grote spoed vereist. Voert, als er geen berging is, diverse soorten garagewerkzaamheden uit. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-BG, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3½ jaar en een relevant rijbewijs (BCDE).	
Zelfstandigheid	De bergingswerkzaamheden dienen zich onverwacht aan en vereisen ogenblikkelijke en adequate reactie. Er is sprake van globale richtlijnen maar de feitelijke aanpak vereist voortdurend inspelen op de situatie en vindt plaats op basis van inzicht en ervaring. Bij gecompliceerde ongevallen kunnen zich uitgesproken moeilijke problemen voordoen. Contact met de meldkamer (via mobilofoon) is altijd mogelijk en ook van belang voor een veilige en snelle berging.	
Afbreukrisico	Fouten in de aanpak dringen direct door naar de betrokkenen. Bij ongevallen op snelwegen of in tunnels kan een collega nodig zijn. Bij aanwezigheid van gewonden of doden moet eventuele emotionele weerstand wijken voor een juiste en snelle berging. Contacten met betrokkenen en medische of politiefunctionarissen moeten soepel verlopen voor een goede samenwerking, een adequate hulpverlening en een juiste aanpak. Ook de reputatie van het bedrijf staat op het spel. Extra tact kan vereist zijn.	

.

Fysieke Aspecten	Werkt in alle weersomstandigheden, ’s nachts en overdag en in het weekend. Is bijna voortdurend onderweg met diverse voertuigen. Moet bij berging regelmatig tillen. Persoonlijk risico is in hoge mate aanwezig (tunnel, snelweg, brand, hijswerkzaamheden e.d.).

Functiefamilie: 18 (deze functiefamilie is vervallen)

Functiefamilie: 19. Tankstation

Bereik functiegroepen: A t/m E

Omschrijving:
Het betreft functies, waarbij het werken in een vulstation centraal staat. De werkzaamheden kunnen variëren en hebben betrekking op het bedienen van klanten, het ordentelijk houden van bedrijfsterrein en winkel, het aanvullen van schappen en het verrichten van eenvoudige administratieve werkzaamheden. Hierbij de eigen veiligheid en die van klanten in acht nemend.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel van de functies is het bedienen en service verlenen aan klanten van het tankstation.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Het voorbereiden van werkzaamheden.
- Het verkopen van producten aan klanten.
- Adviseren van klanten over uiteenlopende producten.
- Schoonhouden van winkel en bedrijfsterrein.
- Ontvangen van goederen.
- Aanvullen van winkelvoorraad.
- Verhelpen eenvoudige storingen aan apparatuur.
- Plaatsen van bestellingen.
- Bediening van de pomp.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Medewerker Tankstation
- Servicemedewerker
- Verkoopmedewerker
- Wasstraat Medewerker

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.kchandel.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Commercieel Medewerker
- Verkoop Specialist

Zie hieronder de referentiefunctie en functiecontext:

19.1	Medewerker Tankstation	B

.

Functiefamilie 19		Naam van de referentiefunctie
TANKSTATION	B	**19.1 Medewerker Tankstation**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de ondernemer of de Bedrijfsleider.

Doel van de functie

Het verrichten van kastransacties bij de verkoop van brandstof, olie/smeermiddelen en eventueel versnaperingen, het aanvullen van voorraden en het schoon en netjes houden van de winkel en het voorterrein.

Typering van de activiteiten

A. <u>Kassa</u>

1. Kas opmaken voorafgaand aan en na afloop van de shift;
2. Initiëren van PIN-betaalautomaten bij aanvang van de dag en afsluiten bij het sluiten van de winkel;
3. Verrichten van kastransacties bij verkoop van brandstof, olie/smeermiddelen en/of versnaperingen;
4. Bezoekers attenderen op lopende acties;
5. Opsporen van eventuele kasverschillen.

B. <u>Winkel en voorterrein</u>

1. Het omzetten van de pomp in dag-/nachtstand;
2. Aanvullen van voorraden versnaperingen;
3. Ontvangen en in het magazijn opslaan van bestellingen;
4. Plaatsen/verwijderen van displaymateriaal;
5. Het schoon en netjes houden van de winkel en het voorterrein.

.

Complexiteit
De functie is gericht op taken in de winkel, aan de kassa van een tankstation en op taken op het voorterrein, met betrekking tot orde en netheid. De dagelijkse werkzaamheden vertonen over het algemeen een vast patroon, waarbij routine een overheersende rol speelt. Af en toe kan er sprake zijn van probleemsituaties. Schakelt af en toe om tussen de verschillende taken en handelingen. Oplettendheid en accuratesse zijn regelmatig vereist. Bij drukte kan af en toe tijddwang voorkomen.
De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-BG, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele uren/dagen.

Zelfstandigheid
De tijdsindeling wordt bepaald door klanten die zich aan de kassa melden en de routine van de dag. Voor het uitvoeren van de overige taken bepaalt de medewerker de best passende momenten en omstandigheden. De vormgeving is strikt bepaald. Leiding of collega zijn vrijwel continu aanwezig of direct oproepbaar. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk en het oplossen van concrete problemen waarbij enkele eenduidige zaken beoordeeld moeten worden. Enkele weken meedraaien volstaat om de dagelijkse problemen aan te kunnen.
Het interne contact met directe collega's is van belang voor de afstemming over de uit te voeren taken.

Afbreukrisico
De contacten met klanten hebben betrekking op het afrekenen tegen standaardprijzen en eventueel op het beantwoorden van (standaard) vragen. Vragen waarvoor een meer inhoudelijk antwoord nodig is, worden doorverwezen naar de leidinggevende.
Fouten en onachtzaamheden kunnen leiden tot kasverschillen en eventueel in de voorraden van winkelartikelen. Fouten bij het afrekenen kunnen door zelfcontrole en door hulp van het kassysteem voorkomen worden. Fouten als gevolg van onoplettendheid zijn niet herstelbaar. De kans op tijdige ontdekking en correctie van fouten is groot.

Fysieke Aspecten
Werkt zowel in de winkel als buiten op het voorterrein). Er bestaat een risico op overvallen, waartegen veiligheidsmaatregelen zijn ingesteld. Taken worden vaak staand verricht. Bij het aanvullen van artikelen in de winkel komen afwisselend lopen, bukken, tillen, reiken, etc. voor.

.

Functiecontext van de referentiefunctie 19.1 Medewerker Tankstation

De Medewerker Tankstation (ook wel Pompmedewerker genoemd) werkt bij vestigingen met een eigen tankstation. De Medewerker Tankstation verwerkt kastransacties, inclusief de leeftijdscontrole indien van toepassing, ten behoeve van de verkoop van brandstof, olie/smeermiddelen en versnaperingen, beantwoordt standaardvragen van klanten en verzorgt de dagelijkse taken ten aanzien van orde en netheid in de winkel en op het voorterrein.

Toepassingsregels

Lichter	De referentiefunctie beschrijft de laagste variant.	
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	B
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig tot geen ondersteuning behoeft bij de werkzaamheden uit de referentiefunctie en daarnaast ook zelf de voorraden van versnaperingen beheert en standaard bestellingen plaatst.	C

.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 19		BETREFT: TANKSTATION		
Functiegroepen	**Functiegroep A**	**Functiegroep B**	**Functiegroep C**	**Functiegroep D**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op het werk op een (klein) vulstation, verloopt volgens een vast patroon en is bijna geheel routinematig van aard. Sporadisch kan er sprake zijn van probleemsituaties. Oplettendheid en accuratesse zijn continue vereist. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan enkele jaren voortgezet onderwijs, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele uren of dagen.	De functie omvat het werk op het voorterrein en aan de kassa van een vulstation en vertoont over het algemeen een vast patroon, waarbij routine een overheersende rol speelt. Af en toe kan er sprake zijn van probleemsituaties. Oplettendheid en accuratesse zijn continue vereist. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-BG, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele uren / dagen.	De functie omvat werk aan de kassa van een vulstation en verloopt over het algemeen volgens een vast patroon, waarbij routine een belangrijke rol speelt. Af en toe kan er sprake zijn van probleemsituaties. Oplettendheid en accuratesse zijn continue vereist. Het werk aan de kassa wordt regelmatig afgewisseld met andere werkzaamheden (schoonmaken, bijvullen schappen e.d., opheffen kleine storingen e.d.). De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie omvat werk in de shop en op kantoor. Voert voornamelijk operationele taken uit (kassa bedienen, schoonmaken, bijvullen winkel) maar ook coördinerende en administratieve werkzaamheden uit. Er kunnen zich probleemsituaties voordoen. Ook kan er sprake zijn van tijddwang. Oplettendheid en accuratesse zijn continue vereist. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.
Zelfstandigheid	De tijdsindeling wordt bepaald door het aanbod van klanten en de overige omstandigheden. De vormgeving is strikt bepaald. Enkele dagen inwerken volstaat om de dagelijkse problemen aan te kunnen. Schakelt bij ingewikkelder situaties de leiding in.	De tijdsindeling wordt bepaald door het aanbod van klanten en de overige omstandigheden. De vormgeving is strikt bepaald. Leiding of collega zijn vrijwel continue aanwezig. Enkele weken meedraaien volstaat om de dagelijkse problemen aan te kunnen. Een goede afstemming met collega is nodig.	Buiten de mogelijkheid van een eigen aanpak en volgorde bij de overige werkzaamheden biedt het werk weinig vrijheid in tijdsindeling of vormgeving. De leiding is beperkt aanwezig. Een maand meedraaien met een ervaren collega volstaat om de problemen aan te kunnen. Een goede samenwerking met collega is nodig om het station goed te laten functioneren.	Deelt het werk in binnen vaste kaders (administratie). Richtlijnen en formulierenstroom bepalen grotendeels de aanpak. Reageert voor het overige op zich aandienende zaken. Sommige zaken kunnen enig initiatief vereisen. Voor een goed laten functioneren van het station is enige ervaring met de dagelijkse gang van zaken en de coördinatie vereist. Handelt de frequente contacten met de (centrale) leiding en de administratie vlot af. Geeft leiding aan enkele medewerkers, bij meerploegendiensten oplopend tot 6 medewerkers.
Afbreukrisico	Fouten bij het afrekenen kunnen door goede zelfcontrole voorkomen worden. Fouten als gevolg van onoplettendheid zijn niet herstelbaar. Bij de contacten met de (veelal vaste) klanten (en standaardprijzen) moet de normale beleefdheid in acht worden genomen.	Fouten bij het afrekenen kunnen door goede zelfcontrole voorkomen worden. Fouten als gevolg van onoplettendheid zijn niet herstelbaar. Bij de contacten met de klanten (afrekenen tegen standaardprijzen) moet de normale beleefdheid in acht worden genomen.	Fouten bij het afrekenen kunnen door goede zelfcontrole voorkomen worden. Fouten als gevolg van onoplettendheid zijn niet herstelbaar. Bij de contacten met de klanten (afrekenen tegen standaardprijzen) moet de normale beleefdheid in acht worden genomen.	Fouten of onachtzaamheden bij de diverse werkzaamheden kunnen klanten irriteren, eventueel de voortgang verstoren, de motivatie van de medewerkers negatief beïnvloeden en ook tot imagoverlies leiden. Ontdekken van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. De contacten met de klanten vereisen optimale dienstverlening. De overige externe contacten zijn gericht op een vlotte voortgang.

.

Fysieke Aspecten	Werkt voornamelijk buiten. Er bestaat een verhoogd risico op overvallen; neemt daartoe de voorschriften in acht en bedient het alarm.	Werkt zowel buiten als binnen (onder goede omstandigheden). Er bestaat een verhoogd risico op overvallen; neemt daartoe de voorschriften in acht en bedient het alarm.	Werkt vrijwel altijd binnen onder goede omstandigheden. Werkt eventueel buiten (bij schoonmaken e.d.). Er bestaat een verhoogd risico op overvallen; neemt daartoe de voorschriften in acht en bedient het alarm.	Werkt vrijwel altijd binnen onder goede omstandigheden. Werkt eventueel buiten (bij schoonmaken e.d.). Er bestaat een verhoogd risico op overvallen; neemt daartoe de voorschriften in acht en bedient het alarm.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 19 BETREFT: TANKSTATION	
Functiegroepen	**Functiegroep E**
Karakteristieken	
Complexiteit	De functie omvat werk in de shop en op kantoor. Wordt soms geconfronteerd met probleemsituaties en/of geheel nieuwe werkzaamheden. De coördinerende, personele en administratieve taken worden afgewisseld met kassa bedienen, bijvullen / ordenen winkel, presentatie en ordelijkheid in de shop verzorgen. Daarbij kan er sprake zijn van tijddwang. Oplettendheid en accuratesse blijven continue vereist. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan een mbo-4, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.
Zelfstandigheid	Deelt de tijd zelf in en bepaalt prioriteiten in de zich aandienende zaken en het vaste stramien van de administratieve taken. Richtlijnen en formulierenstroom vormen leidraad voor de aanpak. Bepaalde zaken kunnen eigen initiatief vereisen. Voor een goed laten functioneren van het station is een ruime ervaring met de dagelijkse gang van zaken vereist. De coördinatie vereist een goed inzicht. Handelt de frequente contacten met de (centrale) leiding en de administratie vlot af. Geeft leiding aan enkele medewerkers, bij meerploegendiensten oplopend tot 6 à 10 medewerkers.
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden bij de diverse werkzaamheden kunnen klanten irriteren, de voortgang

verstoren, de motivatie van de medewerkers negatief beïnvloeden en tot imagoschade leiden. Ontdekken van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.
De contacten met de klanten vereisen optimale dienstverlening. De overige externe contacten zijn gericht op een vlotte voortgang.

Fysieke Aspecten

Werkt vrijwel altijd binnen onder goede omstandigheden. Werkt eventueel buiten (bij schoonmaken e.d.). Er bestaat een verhoogd risico op overvallen; neemt daartoe de voorschriften in acht en bedient het alarm.

Functiefamilie: 20 A. Onderhoud / Reparatie tweewielers: Fiets

Bereik functiegroepen: B t/m F

Omschrijving:
Het betreft functies, waarbij het uitvoeren van onderhoud en reparatiewerkzaamheden aan fietsen, motoren, scooters en/of bromfietsen centraal staat. De werkzaamheden kunnen sterk variëren en hebben betrekking op mechanische, elektrische en/of elektronische systemen met uiteenlopende complexiteit.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel van de functies is het uitvoeren van onderhoud en/of reparatiewerkzaamheden aan fietsen, motoren, scooters en/of bromfietsen.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Repareren van tweewielers.
- Inbouwen van alarm- en/of startblokkeersystemen.
- Lokaliseren en diagnosticeren van storingen.
- Voeren van verkoopgesprek.
- Adviseren van klanten.
- Afstellen van systemen.
- Monteren van accessoires.
- Afleveringsgereed maken van tweewielers.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Eerste Motorfietstechnicus
- Fietsenmaker
- Fietstechnicus
- Motorfietstechnicus
- Tweewielermonteur

Zie voor de referentiefuncties en functiecontexten:

20A.1	Eerste Fietstechnicus
20A.2	Fietstechnicus
20A.3	Assistent Fietstechnicus

Functiefamilie 20A		Naam van de referentiefunctie
Onderhoud/Reparatie tweewielers: Fiets	F	**20A.1 Eerste Fietstechnicus**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de ondernemer of de Bedrijfsleider en geeft functioneel leiding aan enkele personen (Fietstechnici en minder ervaren medewerkers).

Doel van de functie

Analyseren en diagnosticeren van problemen, uitvoeren van reparaties en onderhoudswerkzaamheden, verzorgen van commerciële taken en bieden van ondersteuning bij de bedrijfsvoering.

Typering van de activiteiten

A. <u>Onderhouds- en reparatiewerkzaamheden</u>

1. Ontvangt een werkorder of stelt deze zelf op, zorgt voor aanvullende informatie, benodigd gereedschap, (vervangings-)materialen, onderdelen en (hulp)middelen om onderhoud en/of reparaties uit te kunnen voeren.
2. Voert onderhoud en/of reparatie uit aan de hand van de werkorder of de eigen diagnose. Reinigt, stelt bij, (de) monteert, repareert en/of vervangt één of meer onderdelen.
3. Bij elektrische fietsen worden systemen en software bijgewerkt en gecontroleerd volgens voorschriften of garantievoorschriften fabrikant. Neemt in geval van vragen contact op met de importeur en overlegt met de klant als de werkzaamheden duurder uit dreigen te vallen.
4. Controleert de uitgevoerde onderhouds- en reparatiewerkzaamheden en noteert op de werkorder alle relevante informatie (uitgevoerde werkzaamheden, gebruikte materialen en onderdelen, gewerkte tijd en opmerkingen die van belang zijn).

B. <u>Diagnose</u>

1. Ontvangt een opdracht om een diagnose te stellen aan een fiets. Vraagt aan de klant naar bijzonderheden van de klacht en kiest benodigde gereedschappen en (hulp) middelen.
2. Onderzoekt en analyseert de oorzaak van het probleem. Maakt eventueel gebruik van handboeken, internet of zoekt ondersteuning bij de importeur/fabrikant. Bepaalt, als de diagnose gesteld is, hoe het probleem verholpen moet worden en voert deze stappen uit.
3. Controleert of alle stappen in het diagnoseproces zijn doorlopen en of de klacht verholpen is.
4. Maakt na de diagnose en na de onderhouds- en reparatiewerkzaamheden de werkplek en het gereedschap schoon en ruimt beide op; voert de overgebleven restmaterialen af.
5. Stelt de factuur op, informeert de klant en rekent af.

C. Verkoop van producten en diensten

1. Ontvangt de klant in de winkel of werkplaats en vraagt naar diens wensen. Inventariseert gebruiksdoel, specifieke wensen van de klant, verwacht aantal kilometers etc.
2. Bepaalt in samenspraak met de klant het juiste type en model en adviseert over mogelijke accessoires.
3. Als de keuzes van klant vaststaan, maakt hij de factuur op en rekent af. Indien nodig wordt een afspraak gemaakt voor een afleverdatum en wordt de klant gewezen op de garantie- en leveringsvoorwaarden.

D. Ondersteuning bij de bedrijfsvoering

1. Ondersteunt de ondernemer of Bedrijfsleider met het voorraadbeheer. Voert verbruikte materialen en verkochte producten in het (elektronisch) bestelsysteem in en zorgt dat de uitgeleverde producten op de juiste plek worden opgeborgen.
2. Biedt ondersteuning bij het inkopen van nieuwe producten; doet voorstellen voor de samenstelling van het assortiment en bepaalt mede de prijsstelling van tweedehands fietsen. Plaatst in overleg met de leidinggevende bestellingen bij de leveranciers.
3. Als klanten na verkoop of reparatie met een klacht komen, stelt de Eerste Fietstechnicus vast of de klacht terecht is en of de klant in aanmerking komt voor garantie of een vergoeding. De klant wordt hierbij netjes te woord gestaan.
4. Legt na afhandeling de klacht vast zodat de importeur/fabrikant geïnformeerd kan worden.

E. Functioneel leidinggeven

1. De Eerste Fietstechnicus stuurt de Fietstechnicus en eventuele leerlingen aan. Hij verdeelt het werk, geeft advies en controleert de uitgevoerde werkzaamheden. De Eerste Fietstechnicus ondersteunt de ondernemer of Bedrijfsleider in de winkel.

Complexiteit

De functie is gericht op het achterhalen van de oorzaak van problemen en op het uitvoeren van reparaties en onderhoudswerkzaamheden aan alle soorten fietsen. Daarnaast adviseert de functionaris de klant, verkoopt producten en diensten, maakt afspraken over de aflevering en informeert de klant over garantiebepalingen, goede sloten, verzekeringen en dergelijke. Tot slot biedt de Eerste Fietstechnicus ondersteuning aan de leidinggevende bij de bedrijfsvoering (bij voorbeeld bij het voorraadbeheer, inkoop en samenstelling van het assortiment, bestellingen en de afwikkeling van klachten). De Eerste Fietstechnicus schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Werkt soms onder enige tijddwang.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2,5 jaar. Dient bij te blijven op het eigen vakgebied.

Zelfstandigheid

Deelt aan de hand van het werkaanbod de eigen werktijd in. Bepaalt op basis van de eigen diagnose of de ontvangen werkopdracht de beste werkaanpak. Voor het oplossen van complexe storingen aan alle voorkomende fietsen zijn inzicht, initiatief, inventiviteit en jarenlange werkervaring nodig. Kan eventueel de importeur/fabrikant of de leidinggevende raadplegen. Het toezicht is overwegend indirect en niet intensief. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van het eigen werk en dat van anderen.
Heeft contact met de leidinggevende, collega's en andere afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang voor een goede informatie-uitwisseling en afstemming van de werkzaamheden.
Geeft functioneel leiding aan enkele medewerkers (de Fietstechnicus en eventuele leerlingen).

Afbreukrisico

Heeft contact met klanten, leveranciers/vertegenwoordigers, fabrikanten en importeurs. Deze externe contacten zijn van belang voor het verkopen van producten en diensten en voor het tevredenstellen van klanten. Daarnaast zijn ze van belang voor het plaatsen van bestellingen, informatie-uitwisseling en het oplossen van (merk) specifieke problemen.
Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde diagnoses, product- en tijdverlies, ontevreden klanten, gevaarlijke situaties, financiële schade, omzetverlies en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot als gevolg van zelfcontrole, het systematisch volgen van controlelijsten en steekproefsgewijze controles door de leidinggevende.

Fysieke Aspecten

Werkt afwisselend onder winkel- en werkplaatsomstandigheden. Tijdens de reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan fietsen wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten.
Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

Functiecontext van de referentiefunctie 20A.1 Eerste Fietstechnicus

De Eerste Fietstechnicus (ook wel Monteur, Fietsenmaker, Eerste Monteur of Fietstechnicus genoemd) komt voor in elk type vestiging, in de winkel of in de werkplaats of -binnen de kleinere bedrijven- in beide. De meeste vestigingen bieden een breed assortiment aan (elektrische) fietsen, kleding, onderdelen en accessoires en zijn niet gericht op één doelgroep of marktsegment. De Eerste Fietstechnicus combineert technisch vakmanschap met commercieel inzicht en klantgerichtheid. Hij is in staat een technische analyse en diagnose te stellen van problemen en storingen en zelfstandig alle soorten reparaties en onderhoudsbeurten uit te voeren. Qua bedrijfsvoering levert hij een bijdrage aan de planning, aansturing en begeleiding van andere medewerkers, advies- en verkoopwerkzaamheden, voorraadbeheer, inkoop(advies) en dergelijke.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie vrijwel geen coördinerende of begeleidende taken ten behoeve van collega's heeft en ook geen verantwoordelijkheid draagt voor (aspecten van) de bedrijfsvoering. *NB: zie referentiefunctie BMT-20-02 Fietstechnicus*	E
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	F
Zwaarder	De referentiefunctie beschrijft de zwaarste variant van de fietstechnici.	

Functiefamilie 20A	Naam van de referentiefunctie
Onderhoud/Reparatie tweewielers: Fiets E	**20A.2 Fietstechnicus**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de ondernemer of de Bedrijfsleider en ontvangt eventueel functioneel leiding van de Eerste Fietstechnicus.

Doel van de functie

Diagnosticeren en uitvoeren van reparaties, geven van onderhoudsbeurten, afleveringsklaar maken van fietsen en verzorgen van enkele commerciële taken.

Typering van de activiteiten

A. <u>Diagnose stellen en repareren</u>

1. Ontvangt een klant die zijn fiets wil laten repareren en inspecteert eventueel in overleg met de klant wat er gerepareerd moet worden; stelt zo nodig aanvullende vragen aan de klant om de precieze aard en omvang van de werkzaamheden te kunnen bepalen.
2. Bepaalt of de werkzaamheden onder de garantie vallen, geeft een schatting van de verwachte reparatiekosten aan de klant en informeert of deze misschien nog andere wensen of vragen heeft.
3. Noteert de uit te voeren werkzaamheden op de werkorder en plant deze in.
4. Neemt de werkorder door, controleert of alle benodigdheden aanwezig zijn en plaatst zo nodig bestellingen.
5. Rijdt de fiets op de fietslift of hangt de fiets aan een takel, selecteert de benodigde (speciaal) gereedschappen en pakt de (klaargezette) onderdelen uit het magazijn.
6. Voert de reparaties uit aan de hand van de reparatiehandleiding en/of de voorschriften van het bedrijf en is attent op het op het juiste moment aanhalen van bevestigingen bij (elektrische) fietsen.
7. Maakt -als werkzaamheden onder de garantie vallen- foto's van de te vervangen onderdelen.
8. Neemt in geval van onvoorziene omstandigheden contact op met de klant of informeert zijn leidinggevende.
9. Controleert de eigen reparatiewerkzaamheden, stelt een prijscalculatie op voor de klant, noteert en berekent daarbij de uitgevoerde werkzaamheden en gebruikte onderdelen, zet de fiets klaar en rekent het reparatiebedrag af met de klant wanneer deze de fiets op komt halen.

B. <u>Verzorgen van onderhoudsbeurten</u>

1. Ontvangt een klant die zijn fiets wil laten onderhouden, verricht een voorinspectie, geeft een schatting van de verwachte onderhoudskosten en informeert of de klant dit wil betalen.
2. Neemt de klantgegevens op, maakt de werkorder aan voor het te plegen onderhoud en noteert op de werkorder eventuele bijzonderheden.
3. Stemt de afspraken af met de klant, plant de werkorder in en informeert bij de klant of deze misschien nog andere wensen of vragen heeft.

4. Controleert of alle benodigde onderdelen voor de onderhoudsbeurt aanwezig zijn en plaatst zo nodig bestellingen.
5. Rijdt de fiets op de fietslift of hangt de fiets aan een takel en selecteert de benodigde (speciaal) gereedschappen en pakt de (klaargezette) onderdelen uit het magazijn.
6. Voert een inspectie uit aan de fiets en verricht een grote of kleine onderhoudsbeurt aan de hand van de onderhoudschecklist en/of de geldende voorschriften van het bedrijf.
7. Neemt in geval van bijzonderheden contact op met de klant en vraagt toestemming voor reparatie.
8. Bij elektrische fietsen worden systemen en software bijgewerkt en gecontroleerd volgens voorschriften of garantievoorschriften fabrikant.
9. Controleert de eigen onderhoudswerkzaamheden, checkt of hij geen aandachtspunten is vergeten, stelt een prijscalculatie op voor de klant, noteert en berekent daarbij de uitgevoerde werkzaamheden en gebruikte onderdelen, zet de fiets klaar en rekent het bedrag af met de klant wanneer deze de fiets op komt halen.

C. Afleveringsklaar maken en monteren accessoires

1. Maakt nieuwe en gebruikte fietsen aan de hand van de werkorder afleveringsklaar volgens de geldende voorschriften van het bedrijf. Controleert bij een nieuwe fiets op beschadigingen en op type, framemaat, uitvoering, kleur, nummers op de fiets, slot, sleutel e.d. en legt deze gegevens vast in het (klant) systeem.
2. Monteert aan de hand van de werkorder volgens de montage-instructies onderdelen en/of accessoires op nieuwe en gebruikte fietsen. Moet soms de fiets of de accessoires passend maken alvorens te kunnen monteren.
3. Noteert op de werkorder de uitgevoerde werkzaamheden, de gebruikte onderdelen en de gewerkte tijd.
4. Maakt na de onderhouds- en reparatiewerkzaamheden, het afleveringsklaar maken en monteren van onderdelen of accessoires de werkplek en het gereedschap schoon en ruimt beide op.

D. Verkopen van fietsen en onderdelen

1. Ontvangt de klant in de winkel en inventariseert diens wensen, behoeften en verwachtingen.
2. Adviseert de klant over de aanschaf van een fiets, kleding, accessoires, garantie en verzekeringen en helpt de klant zijn keuze te maken.
3. Stelt eventueel de waarde van de inruilfiets vast.
4. Maakt koopovereenkomst, rekent af met de klant, plaatst bestellingen als het gekochte niet op voorraad is en maakt een afspraak met de klant voor een afleverdatum.
5. Houdt de voorraad in de winkel en het magazijn bij, plaatst tijdig bestellingen, verzorgt de ingangscontrole, de opslag en het inboeken van de bestelde goederen.

Complexiteit

De functie is gericht op het diagnosticeren en inspecteren van tweewielers om op de juiste wijze reparaties uit te kunnen voeren en onderhoudsbeurten te geven. Ook draagt de Fietstechnicus zorg voor het monteren van accessoires en het afleveringsklaar maken van fietsen. Naast deze werkzaamheden in de werkplaats voert de functionaris -en dan vooral in de kleinere bedrijven- in de winkel ook nog commerciële taken uit. Deze commerciële werkzaamheden bestaan dan vooral uit het adviseren van de klant, het verkopen van goederen, accessoires en diensten (garantie, verzekeringen), het afrekenen met de klant, maken van afspraken over de aflevering, mede bewaken van voorraadhoogten en dergelijke en vooral uit het (proberen te) binden van de klant aan de eigen organisatie. De Fietstechnicus schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Werkt soms onder enige tijddwang.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar. Dient bij te blijven op het eigen vakgebied.

Zelfstandigheid

Deelt aan de hand van het werkaanbod -en eventueel in overleg met de leidinggevende of de Eerste Fietstechnicus- de eigen werktijd in. Bepaalt op basis van de eigen diagnose of de ontvangen werkorder de beste aanpak voor de reparatie-, montage- en onderhoudswerkzaamheden. Volgt tijdens deze werkzaamheden de reparatiehandleiding, de onderhoudschecklist, de montage-instructies en/of de voorschriften van het bedrijf. Voor het oplossen van storingen aan alle voorkomende fietsen zijn inzicht, initiatief, inventiviteit en brede werkervaring nodig. Kan in geval van complexe storingen eventueel de Eerste Fietstechnicus of de leidinggevende raadplegen. Het toezicht is overwegend indirect en niet intensief. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van het eigen werk.
Heeft contact met de leidinggevende, collega's en andere afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang voor een goede informatie-uitwisseling en afstemming van de werkzaamheden.

Afbreukrisico

Heeft -vooral in de kleinere bedrijven- contact met klanten en met leveranciers/vertegenwoordigers. Deze externe contacten zijn van belang voor het achterhalen van de klantwens, het verkopen van producten en diensten en voor het tevredenstellen en binden van klanten. Daarnaast zijn ze gericht op het plaatsen van bestellingen en informatie-uitwisseling.
Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde diagnoses of inspecties, tijdverlies, ontevreden klanten, gevaarlijke situaties, financiële schade, omzetverlies en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot als gevolg van zelfcontrole, het systematisch volgen van controlelijsten en steekproefsgewijze controles door de Eerste Fietstechnicus of de leidinggevende.

Fysieke aspecten

Werkt overwegend onder werkplaatsomstandigheden en -vooral in kleinere bedrijven- ook onder winkelomstandigheden. Tijdens de reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan fietsen wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten.
Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

Functiecontext van de referentiefunctie 20A.2 Fietstechnicus

De Fietstechnicus (ook wel Fietsenmaker, Rijwielhersteller of Tweewielermonteur) komt voor in elk type vestiging en werkt in de kleinere bedrijven doorgaans zowel in de werkplaats als in de winkel. De Fietstechnicus helpt klanten bij de werkplaatsreceptie, maakt werkorders aan, plant deze in en verzorgt ook de klachtafhandeling. De Fietstechnicus geeft eventueel verkoopadvies. De Fietstechnicus inventariseert wensen en behoeften van de klant en biedt passende oplossingen. De Fietstechnicus werkt zelfstandig en is verantwoordelijk voor de zelf uitgevoerde reparaties en onderhoudsbeurten, de zelf gekozen oplossingen en verholpen storingen. In geval van zeer complexe gevallen kan de Fietstechnicus terugvallen op de Eerste Fietstechnicus.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie louter werkzaam is in de werkplaats en daar werkt aan regulier onderhoud en reparatie, geen of eventueel alleen informatieve contacten met klanten heeft en geen taken heeft op het gebied van de bedrijfsvoering.	D
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	E
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de functionaris de complexe technische problemen oplost en collega's technisch inhoudelijk ondersteunt. *NB: zie referentiefunctie BMT-20-01 Eerste Fietstechnicus*	F

Functiefamilie 20A		Naam van de referentiefunctie
Onderhoud/Reparatie tweewielers: Fiets	B	**20A.3 Assistent Fietstechnicus**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder begeleiding van de Fietstechnicus of Eerste Fietstechnicus.

Doel van de functie
Verrichten van hulpwerkzaamheden bij reparatie en onderhoud van fietsen.

Typering van de activiteiten

A. <u>Hulpwerkzaamheden bij reparaties uitvoeren</u>
1. Ontvangt van de (Eerste) Fietstechnicus de instructie en de begeleiding met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden op basis van de werkorder.
2. Rijdt de fiets op de fietslift of hangt de fiets aan een takel, selecteert de benodigde gereedschappen en pakt de (klaargezette) onderdelen uit het magazijn.
3. Voert reparatie hulpwerkzaamheden uit aan de hand van de reparatiehandleiding en/of de voorschriften van het bedrijf, onder begeleiding van de (Eerste) Fietstechnicus.
4. Voert eenvoudige reparaties uit gericht op het plakken van de band, het vervangen van de ketting of bijvoorbeeld de verlichting.
5. Assisteert de (Eerste) Fietstechnicus door het verrichten van eenvoudige reparatiewerkzaamheden.
6. Stemt in geval van onvoorziene omstandigheden af met de (Eerste) Fietstechnicus.
7. Controleert de eigen reparatiewerkzaamheden en laat vervolgens de uitgevoerde werkzaamheden controleren door de (Eerste) Fietstechnicus.
8. Zet de fiets klaar voor verdere (klant)afhandeling door de (Eerste) Fietstechnicus.

B. **<u>Hulpwerkzaamheden bij onderhoud uitvoeren</u>**
1. Ontvangt van de (Eerste) Fietstechnicus de instructie en de begeleiding met betrekking tot de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden op basis van de werkorder.
2. Rijdt de fiets op de fietslift of hangt de fiets aan een takel, selecteert de benodigde gereedschappen en pakt de (klaargezette) onderdelen uit het magazijn.
3. Voert eenvoudige/hulpwerkzaamheden uit op basis van handleiding en de voorschriften van het bedrijf, onder begeleiding van de (Eerste) Fietstechnicus.

4. Voert eenvoudige onderhoudswerkzaamheden uit gericht op bandenspanning, controle en vervangen van remblokjes, controle en vervanging van de fietsketting, controle en vervanging van kabels.
5. Assisteert de (Eerste) Fietstechnicus door het verrichten van eenvoudige onderhoudswerkzaamheden.
6. Stemt in geval van onvoorziene omstandigheden af met de (Eerste) Fietstechnicus.
7. Controleert de eigen onderhoudswerkzaamheden en laat vervolgens de uitgevoerde werkzaamheden controleren door de (Eerste) Fietstechnicus.
8. Zet de fiets klaar voor verdere (klant)afhandeling door de (Eerste) Fietstechnicus.

C. <u>Overige werkzaamheden</u>

1. Verzorgt de montage van eenvoudig te bevestigen accessoires als reflectoren, achteruitkijkspiegels, fietsbellen, kinderzitjes en dergelijke.
2. Voert schoonmaak- en opruimwerkzaamheden uit.

Complexiteit
De functie is gericht op het uitvoeren van hulpwerkzaamheden op het gebied van reparatie en onderhoud, op basis van instructie en onder begeleiding van de (Eerste) Fietstechnicus. Het ondersteunen van de (Eerste) Fietstechnicus bij de uitvoering van eenvoudige werkzaamheden, dit kunnen ook eenvoudige montagewerkzaamheden zijn. Naast deze werkzaamheden in de werkplaats voert de functionaris ook schoonmaak- en opruimwerkzaamheden uit. Schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij een aantal werkzaamheden vereist. Werkt soms onder enige tijddwang. De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.

Zelfstandigheid
De (Eerste) Fietstechnicus deelt voor de functionaris de werktijd in, de tijdsvolgorde is bepaald. Ontvangt instructie en uitleg voor wat betreft de uitvoering van eenvoudige reparatie-, montage- en onderhoudswerkzaamheden. Volgt tijdens deze werkzaamheden de reparatiehandleiding, de onderhoudschecklist, de montage-instructies en/of de voorschriften van het bedrijf en de instructies/begeleiding van de (Eerste) Fietstechnicus. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden is technisch inzicht nodig, kan de (Eerste) Fietstechnicus altijd raadplegen in geval van voorkomende problemen. Het toezicht is direct en intensief. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van het eigen werk, legt technische problemen voor aan de (Eerste) Fietstechnicus. Heeft contact met de leidinggevende en collega's. Deze interne contacten zijn van belang voor een goede informatie-uitwisseling en afstemming van de werkzaamheden.

Afbreukrisico
Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot tijdverlies en extra kosten. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot als gevolg van zelfcontrole, het systematisch volgen van controlelijsten en controles door de (Eerste) Fietstechnicus.

Fysieke aspecten
Werkt onder werkplaatsomstandigheden. Tijdens de reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan fietsen wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten.
Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

Functiecontext van de referentiefunctie 20A.3 Assistent Fietstechnicus

De Assistent Fietstechnicus (ook wel Hulp Rijwielhersteller of Hulpmonteur genoemd) werkt uitsluitend in de werkplaats. De Assistent Fietstechnicus ondersteunt collega's en heeft een praktisch instelling. Hij is in staat om standaard hulpwerkzaamheden zelfstandig ten behoeve van de (Eerste) Fietstechnicus te verrichten. De Assistent Fietstechnicus verricht de taken onder verantwoordelijkheid van de (Eerste) Fietstechnicus en kan indien nodig op hen terugvallen.

Toepassingsregels

Lichter	De referentiefunctie beschrijft de laagste variant.	
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	B
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig tot geen ondersteuning behoeft bij de hulpwerkzaamheden uit de referentiefunctie en daarnaast ook eenvoudige storingen verhelpt en standaard afstelwerkzaamheden verricht. Bijvoorbeeld als de functionaris eventueel ook bezoekers/klanten helpt met standaard vragen en problemen.	C

Functiefamilie: 20 B. Onderhoud / Reparatie tweewielers Scooter

Bereik functiegroepen: B t/m F

Omschrijving:
Het betreft functies, waarbij het uitvoeren van onderhoud en reparatiewerkzaamheden aan fietsen, motoren, scooters en/of bromfietsen centraal staat. De werkzaamheden kunnen sterk variëren en hebben betrekking op mechanische, elektrische en/of elektronische systemen met uiteenlopende complexiteit.
Doel:
Het gemeenschappelijk doel van de functies is het uitvoeren van onderhoud en/of reparatiewerkzaamheden aan fietsen, motoren, scooters en/of bromfietsen.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Repareren van tweewielers.
- Inbouwen van alarm- en/of startblokkeersystemen.
- Lokaliseren en diagnosticeren van storingen.
- Voeren van verkoopgesprek.
- Adviseren van klanten.
- Afstellen van systemen.
- Monteren van accessoires.
- Afleveringsgereed maken van tweewielers.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Eerste Motorfietstechnicus
- Fietsenmaker
- Fietstechnicus
- Motorfietstechnicus
- Tweewielermonteur

Zie hieronder de referentiefuncties en functiecontexten:

20B.1	Scootertechnicus	E
20B.2	Scootertechnicus Basis	C

Functiefamilie 20B		Naam van de referentiefunctie
Onderhoud/reparatie tweewielers: Scooter	E	**20B.1 Scootertechnicus**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de ondernemer of de Bedrijfsleider en ontvangt eventueel functioneel leiding van de Eerste Scootertechnicus.

Doel van de functie
Diagnosticeren en uitvoeren van reparaties, geven van onderhoudsbeurten, afleveringsklaar maken van scooters en verzorgen van enkele commerciële taken.

Typering van de activiteiten

A. <u>Diagnose stellen, reparatie voorbereiden en uitvoeren</u>

1. Staat de klant te woord en luistert goed na de vragen en problemen van de klant, vraagt door om de vraagstelling helder en duidelijk te hebben. Geeft terugkoppeling over het probleem van de klant, op basis van de gestelde analyse, maakt hiervoor indien nodig een proefrit.
2. Checkt bij de klant of er nog vragen zijn en of alles is behandeld.
3. Neemt de werkorder door, controleert of alle benodigdheden aanwezig zijn en plaatst zo nodig bestellingen.
4. Plaats de scooter op de hefbrug en zorgt voor de beschikbaarheid van de juiste gereedschappen.
5. Bepaalt de oorzaak van de storing(en), noteert de bevindingen op de werkorder.
6. Stelt vast welke onderdelen vervangen moeten worden, stemt dit af met zijn leidinggevende en neemt contact op met de klant zodat er toestemming van de klant is.
7. Voert reparaties uit, zorgt voor vervanging van defecte onderdelen, monteert en demonteert onderdelen van de scooter.
8. Voert de reparaties uit aan de hand van de reparatiehandleiding en/of de voorschriften van het bedrijf.
9. Neemt in geval van onvoorziene omstandigheden contact op met de klant of informeert zijn leidinggevende.
10. Reviseert onderdelen van de motor, demonteert en monteert onderdelen van de motor.
11. Beoordeelt visueel de motor en meet toleranties aan de motor.
12. Voert een vloeistofdichtheidsmeting van de cilinder uit, bepaalt of de cilinderkop zelf gereviseerd kan worden, noteert de oorzaak en de inschatting van de kosten, stemt af met de klant voor toestemming.
13. Controleert de eigen reparatiewerkzaamheden, stelt een prijscalculatie op voor de klant, noteert en berekent daarbij de uitgevoerde werkzaamheden en gebruikte onderdelen, zet de scooter klaar en rekent het reparatiebedrag af met de klant wanneer deze de scooter op komt halen.

B. <u>Verzorgen van onderhoudsbeurten</u>

1. Ontvangt een klant die zijn scooter wil laten onderhouden, verricht een voorinspectie, geeft een schatting van de verwachte onderhoudskosten en informeert of de klant dit wil betalen.
2. Neemt de klantgegevens op, maakt de werkorder aan voor het te plegen onderhoud en noteert op de werkorder eventuele bijzonderheden.
3. Stemt de afspraken af met de klant, plant de werkorder in en informeert bij de klant of deze misschien nog andere wensen of vragen heeft.
4. Controleert of alle benodigde onderdelen voor de onderhoudsbeurt aanwezig zijn en plaatst zo nodig bestellingen.
5. Rijdt de scooter op de brug en selecteert de benodigde (speciaal) gereedschappen en pakt de (klaargezette) onderdelen uit het magazijn.

6. Voert een kleine of grote onderhoudsbeurt aan de hand van een checklist uit. Demonteert en monteert delen van de scooter en vervangt filters, ververst vloeistoffen en smeert bewegende delen. Bij een 4-takt scooter worden de kleppen gesteld.
7. Neemt in geval van bijzonderheden contact op met de klant en vraagt toestemming voor reparatie.
8. Controleert de eigen onderhoudswerkzaamheden, checkt of hij geen aandachtspunten is vergeten, stelt een prijscalculatie op voor de klant, noteert en berekent daarbij de uitgevoerde werkzaamheden en gebruikte onderdelen, zet de scooter klaar en rekent het bedrag af met de klant wanneer deze de scooter op komt halen.

C. <u>Afleveringsklaar maken en monteren accessoires</u>

1. Maakt nieuwe en gebruikte scooters aan de hand van de werkorder afleveringsklaar volgens de geldende voorschriften van het bedrijf.
2. Controleert bij een nieuwe scooter het type, de uitvoering, de kleur en het chassisnummer. Controleert de scooter op beschadigingen, trekt bouten en moeren na, controleert vloeistoffen, banden, remmen, verlichting en tankt de scooter af. Verwijdert beschermingsmateriaal, monteert de kentekenplaat en zorgt dat de scooter netjes en schoon kan worden afgeleverd aan de klant.
3. Haalt de scooter (en de onderdelen en/of accessoires) op en monteert deze volgens de montage-instructies.
4. Voert bij een gebruikte scooter (indien nodig) een onderhoudsbeurt uit en reinigt de scooter.
5. Noteert op de werkorder de uitgevoerde werkzaamheden, de gebruikte onderdelen en de gewerkte tijd.
6. Maakt na de onderhoud- en reparatiewerkzaamheden, het afleveringsklaar maken en monteren van onderdelen of accessoires de werkplek en het gereedschap schoon en ruimt beide op.

D. <u>Verkopen van scooters en onderdelen</u>

1. Adviseert over de aanschaf van een scooter, kleding, accessoires, verzekeringen, garantie, lease en financieringen. Vertaalt de wensen en behoeften in opties en accessoires die mogelijk zijn op de scooter.
2. Stelt de waarde van de inruilscooter vast en stelt een offerte op, onderhandelt over de prijs.
3. Maakt met de klant de afspraak over de levering.
4. In de winkel zorgt hij voor (juiste) prijzen bij de producten. Hij zorgt ook voor voldoende aanwezig foldermateriaal, houdt de showroom op orde.

Complexiteit

De functie is gericht op het diagnosticeren en inspecteren van scooters om op de juiste wijze reparaties uit te kunnen voeren en onderhoudsbeurten te geven. De Scootertechnicus heeft ook te maken met 4-takt scooters waarvan de complexiteit groter is en reviseert bepaalde onderdelen van motoren. Dit vraagt geconcentreerd, precies en secuur werken. Het nameten van bewerkte onderdelen is arbeidsintensief waarbij een afweging moet worden gemaakt tussen de beschikbare tijd en de kwaliteit. Ook draagt de Scootertechnicus zorg voor het monteren van accessoires en het afleveringsklaar maken van scooters. Voert ook commerciële werkzaamheden uit zoals het adviseren van de klant en stimulering van de verkoop van goederen, accessoires en diensten (garantie, verzekeringen), het afrekenen met de klant, maken van afspraken over de aflevering, mede bewaken van voorraadhoogten en dergelijke en vooral uit het (proberen te) binden van de klant aan de eigen organisatie. De Scootertechnicus schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Werkt soms onder enige tijddwang. De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2,5 jaar. Dient bij te blijven op het eigen vakgebied.

Zelfstandigheid

Deelt aan de hand van het werkaanbod -en eventueel in overleg met de leidinggevende of de Eerste Scootertechnicus- de eigen werktijd in. Bepaalt op basis van de eigen diagnose of de ontvangen werkorder de beste aanpak voor de reparatie-, montage- en onderhoudswerkzaamheden. Volgt tijdens deze werkzaamheden de reparatiehandleiding, de onderhoudschecklist, de montage-instructies en/of de voorschriften van het bedrijf. Voor het oplossen van storingen zijn inzicht, initiatief, inventiviteit en brede werkervaring nodig. Kan in geval van complexe storingen eventueel de Eerste Scootertechnicus of de leidinggevende raadplegen. Het toezicht is overwegend indirect en niet intensief. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van het eigen werk.
Heeft contact met de leidinggevende, collega's en andere afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang voor een goede informatie-uitwisseling en afstemming van de werkzaamheden.

Afbreukrisico

Heeft -vooral in de kleinere bedrijven- contact met klanten en met leveranciers/vertegenwoordigers. Deze externe contacten zijn van belang voor het achterhalen van de klantwens, het verkopen van producten en diensten en voor het tevredenstellen en binden van klanten. Daarnaast zijn ze gericht op het plaatsen van bestellingen en informatie-uitwisseling. Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde diagnoses of inspecties, tijdverlies, ontevreden klanten, gevaarlijke situaties, financiële schade, omzetverlies en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot als gevolg van zelfcontrole, het systematisch volgen van controlelijsten en steekproefsgewijze controles door de Eerste Scootertechnicus of de leidinggevende.

Fysieke aspecten

Werkt overwegend onder werkplaatsomstandigheden en -vooral in kleinere bedrijven- ook onder winkelomstandigheden. Tijdens de reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan scooters wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten.
Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

Functiecontext van de referentiefunctie 20B.1 Scootertechnicus

De Scootertechnicus (ook wel Scootermonteur) werkt vooral in de werkplaats. In de kleinere bedrijven werkt de Scootertechnicus eventueel zowel in de werkplaats als in de winkel. De Scootertechnicus inventariseert wensen en behoeften van de klant en biedt passende oplossingen. De Scootertechnicus werkt zelfstandig en is verantwoordelijk voor de zelf uitgevoerde reparaties en onderhoudsbeurten, de zelf gekozen oplossingen en verholpen storingen. In geval van zeer complexe gevallen kan de Scootertechnicus terugvallen op de Eerste Scootertechnicus. In de kleinere bedrijven helpt hij klanten bij de werkplaatsreceptie, maakt werkorders aan, plant deze in en verzorgt ook de klachtafhandeling. De Scootertechnicus geeft eventueel verkoopadvies en verkoopt onderdelen, accessoires en veiligheidsmiddelen.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie werkt aan regulier onderhoud en reparatie, incidenteel technische diagnostiek uitvoert. Bijvoorbeeld als de functionaris geen of alleen informatieve contacten met klanten heeft en geen taken heeft op het gebied van de bedrijfsvoering.	D
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	E
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de functionaris de complexe technische problemen oplost, de collega's technisch inhoudelijk ondersteunt.	F

Functiefamilie 20B		Naam van de referentiefunctie
Onderhoud/Reparatie tweewielers: Scooter	C	**20B.2 Scootertechnicus Basis**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de ondernemer of de Bedrijfsleider en ontvangt eventueel functioneel leiding van de Eerste Scootertechnicus.

Doel van de functie
Verrichten van standaard reparaties en onderhoudsbeurten aan scooters.

Typering van de activiteiten

A. <u>Standaard reparaties uitvoeren</u>
1. Ontvangt de werkopdracht met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden op basis van de werkorder.
2. Rijdt de scooter op de brug en selecteert de benodigde (speciale) gereedschappen en pakt de (klaargezette) onderdelen uit het magazijn.
3. Neemt de werkorder door en controleert of alle benodigdheden aanwezig zijn.
4. Voert standaard reparaties uit, zorgt voor standaardvervanging van defecte onderdelen, voert standaard montagewerkzaamheden uit.
5. Voert reparaties uit aan de hand van de reparatiehandleiding en/of de voorschriften van het bedrijf.
6. Assisteert de (Eerste) Scootertechnicus door het verrichten van reparatiewerkzaamheden.
7. Stemt in geval van onvoorziene omstandigheden af met de leidinggevende.
8. Controleert de eigen reparatiewerkzaamheden.
9. Maakt de scooter gereed en zorgt voor de klantafhandeling.

B. <u>Standaard onderhoudswerkzaamheden uitvoeren</u>
1. Ontvangt de instructie met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden op basis van de werkorder.
2. Rijdt de scooter op de brug en selecteert de benodigde (speciaal) gereedschappen en pakt de (klaargezette) onderdelen uit het magazijn.
3. Voert een globale controle/inspectie uit.
4. Voert standaard onderhoudswerkzaamheden uit aan de hand van de handleiding en de voorschriften van het bedrijf.
5. Voert standaard montage- en demontagewerkzaamheden uit, vervangt filters, ververst vloeistoffen en smeert bewegende delen.
6. Assisteert de (Eerste) Scootertechnicus door het verrichten van eenvoudige onderhoudswerkzaamheden.
7. Stemt in geval van onvoorziene omstandigheden af met de leidinggevende.
8. Controleert de eigen onderhoudswerkzaamheden.
9. Maakt de scooter gereed en zorgt voor de klantafhandeling.

C. <u>Afleveringsklaar maken en standaard montage van accessoires</u>
1. Voert (ondersteunende) werkzaamheden uit bij het afleveringsklaar maken van de scooter.
2. Haalt de scooter op en voert standaard montages uit.
3. Houdt de werkplaats op orde.

Complexiteit

De functie is gericht op het uitvoeren van standaard reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan scooters. Tevens biedt de functionaris ondersteuning aan de (Eerste) Fietstechnicus bij de uitvoering van eenvoudige (montage)werkzaamheden. Naast deze werkzaamheden in de werkplaats voert de Scootertechnicus Basis ook schoonmaak- en opruimwerkzaamheden uit. Schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij de meeste werkzaamheden vereist. Werkt soms onder enige tijddwang.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.

Zelfstandigheid

De tijdsvolgorde is grotendeels bepaald, deelt daarbinnen de eigen werktijd in. Ontvangt de werkorder en neemt deze voor wat betreft de uitvoering van standaard reparatie-, montage- en onderhoudswerkzaamheden. Volgt tijdens deze werkzaamheden de reparatiehandleiding, de onderhoudschecklist, de montage-instructies en/of de voorschriften van het bedrijf. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden is technisch inzicht en enige ervaring nodig, kan de (Eerste) Fietstechnicus altijd raadplegen in geval van voorkomende problemen. Het toezicht is direct en intensief. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van het eigen werk.
Heeft contact met de leidinggevende en collega's. Deze interne contacten zijn van belang voor een goede informatie-uitwisseling en afstemming van de werkzaamheden.

Afbreukrisico

Heeft externe contacten met de klant voor afstemming van vragen deze contacten zijn van belang in het kader van de klanttevredenheid. Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot tijdverlies, extra kosten, ontevreden klanten. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot als gevolg van zelfcontrole, het systematisch volgen van controlelijsten en controles door de (Eerste) Fietstechnicus.

Fysieke aspecten

Werkt onder werkplaatsomstandigheden. Tijdens de reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan scooters wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten.
Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

Functiecontext van de referentiefunctie 20B.2 Scootertechnicus Basis

De Scootertechnicus Basis (ook wel Basismonteur Scooters) werkt vooral in de werkplaats. In de kleinere bedrijven staat de Scootertechnicus Basis voor standaardvragen en standaardadvies eventueel klanten te woord in de werkplaats of in de winkel. De Scootertechnicus Basis inventariseert wensen en behoeften van de klant en biedt passende oplossingen. De Scootertechnicus Basis werkt zelfstandig en is verantwoordelijk voor de zelf uitgevoerde standaard reparaties en standaard onderhoudsbeurten. In geval van complexe problemen kan de Scootertechnicus Basis terugvallen op de (Eerste) Scootertechnicus.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie louter werkzaam is in de werkplaats en daar vooral ondersteunende taken verricht.	B
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	C
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de functionaris naast de standaard werkzaamheden af en toe technische diagnostiek uitvoert en nog niet eerder ervaren problemen oplost. Bijvoorbeeld als mee wordt gewerkt aan de dagplanning van de werkzaamheden.	D

Functiefamilie: 20 C. Onderhoud / Reparatie tweewielers: Motorfiets

Bereik functiegroepen: B t/m F

Omschrijving:
Het betreft functies, waarbij het uitvoeren van onderhoud en reparatiewerkzaamheden aan fietsen, motoren, scooters en/of bromfietsen centraal staat. De werkzaamheden kunnen sterk variëren en hebben betrekking op mechanische, elektrische en/of elektronische systemen met uiteenlopende complexiteit.
Doel:
Het gemeenschappelijk doel van de functies is het uitvoeren van onderhoud en/of reparatiewerkzaamheden aan fietsen, motoren, scooters en/of bromfietsen.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Repareren van tweewielers.
- Inbouwen van alarm- en/of startblokkeersystemen.
- Lokaliseren en diagnosticeren van storingen.
- Voeren van verkoopgesprek.
- Adviseren van klanten.
- Afstellen van systemen.
- Monteren van accessoires.
- Afleveringsgereed maken van tweewielers.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Eerste Motorfietstechnicus
- Fietsenmaker
- Fietstechnicus
- Motorfietstechnicus
- Tweewielermonteur

Zie hieronder de referentiefuncties en functiecontexten:

20C.1	Eerste Motorfietstechnicus	F
20C.2	Motorfietstechnicus	D

Functiefamilie 20C	Naam van de referentiefunctie
Onderhoud/Reparatie tweewielers: Motorfiets	**20C.1 Eerste Motorfietstechnicus**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de ondernemer of de Werkplaatschef en geeft eventueel functioneel leiding aan Motorfietstechnici en minder ervaren medewerkers.

Doel van de functie

Verrichten van onderhoudswerkzaamheden en uitvoeren van reparaties/vervagingen naast het analyseren en diagnosticeren van problemen.

Typering van de activiteiten

A. <u>Verrichten van onderhoudswerkzaamheden</u>

1. Ontvangt eventuele klachten/gebreken van de klant en een werkorder met de onderhoudswerkzaamheden en neemt deze door.
2. Voert een visuele inspectie uit, noteert daarbij alle punten die hem opvallen en speelt zaken die buiten de werkorder vallen door aan de Werkplaatschef.
3. Als er toestemming is verkregen om die extra zaken mee te nemen dan voegt de Eerste Motorfietstechnicus deze op de werkorder toe.
4. Verzamelt aanvullende informatie, gereedschap, (vervangings-)materialen, onderdelen en (hulp)middelen om het onderhoud uit te kunnen voeren.
5. Verricht de onderhoudswerkzaamheden inclusief de controles in overeenstemming met de werkorder. Wanneer de functionaris op gebreken stuit die nu of in de nabije toekomstige voor problemen zullen zorgen, informeert hij de Werkplaatschef of belt hij zelf met de klant.
6. Maakt een berekening van de kosten die hiermee gemoeid zijn voor de klant.
7. Voert een eindcontrole uit aan de motorfiets en noteert op de werkorder de verrichte werkzaamheden, gebruikte onderdelen, gewerkte tijd en opmerkingen die van belang zijn.
8. Noteert inspectiepunten/aandachtspunten voor een volgende inspectie op de werkorder. Reinigt en ruimt zijn werkplek/het gebruikte gereedschap op, voert overgebleven restmaterialen af en draagt de werkorder over aan de Werkplaatschef of werkplaatsreceptie.

B. <u>Uitvoeren van reparaties en/of vervangingen</u>

1. Ontvangt een werkorder met te verrichten werkzaamheden eventueel aangevuld met een omschrijving van de klachten/wensen van de klant; wint zo nodig aanvullende informatie in.
2. Voert afhankelijk van de reparatie/vervanging een visuele inspectie uit van de motor en maakt zo nodig een proefrit om zelf te constateren wat er mis is.
3. Sluit eventueel uitleesapparatuur aan en verzamelt aanvullende informatie en benodigd gereedschap, (vervangings)materialen, onderdelen en (hulp)middelen om de specifieke reparatie/vervanging uit te kunnen voeren.
4. Als het een (te) vage klacht betreft dan zal de Eerste Motorfietstechnicus eerst een diagnose stellen. Schakelt in zeer complexe gevallen de Werkplaatschef in of neemt contact op met de importeur.
5. Demonteert, repareert en/of vervangt op basis van de werkorder één of meer onderdelen. Dure (mechanische) onderdelen als een versnellingsbak worden meestal gereinigd en gerepareerd, terwijl elektronische onderdelen doorgaans worden vervangen na gemeten en beoordeeld te zijn.
6. Kalibreert -indien nodig- nieuwe of vervangen of gerepareerde onderdelen.
7. Voert als garantiebepalingen van de importeur of leverancier van toepassing zijn, de daarvoor benodigde handelingen uit.
8. Informeert in geval van onverwachte gebreken/kosten de Werkplaatschef of belt rechtstreeks met de klant.
9. Geeft een schatting van de kosten voor de klant en gaat pas na diens akkoord deze onverwachte gebreken verhelpen.
10. Controleert via meetgereedschap, uitleesapparatuur of een proefrit of de eigen werkzaamheden naar behoren zijn uitgevoerd.

11. Reinigt en ruimt zijn werkplek/het gebruikte gereedschap op en noteert op de werkorder de verrichte werkzaamheden, gebruikte onderdelen, gewerkte tijd en opmerkingen die van belang zijn voor het dossier van de motorfiets.
12. Draagt de werkorder over aan de Werkplaatschef of werkplaatsreceptie en meldt de motor klaar.

C. <u>Diagnose stellen en repareren</u>

1. Ontvangt de opdracht van de Manager Werkplaats met een klacht of storing en verzamelt gestructureerd aanvullende informatie bij collega's, via (online) documentatie of door rechtstreeks de klant te raadplegen. Maakt eventueel een proefrit.
2. Kiest op basis van deze informatie de benodigde gereedschappen en (hulp)middelen.
3. Maakt bij het opsporen van de oorzaak van de storing of klacht zoveel mogelijk gebruik van een stappenplan (noodzakelijk voor het verwerken van de reparatie en eventueel het claimen van garantiedelen en werkzaamheden).
4. Onderzoekt en beoordeelt de motor op basis van een visuele inspectie, eigen ervaring, berekeningen en schema's en maakt eventueel gebruik van (online)documentatie, ondersteuning van collega's of de importeur.
5. Controleert of hij alle stappen van het diagnoseproces doorlopen heeft en bepaalt hoe het probleem verholpen moet worden.
6. Geeft in het advies op de opdracht een zo zorgvuldig mogelijke inschatting van de kosten (materialen en tijd) voor het oplossen van de klacht/storing en speelt dit door aan de Manager Werkplaats of Receptionist, die de klant informeren.
7. Start pas na akkoord van de klant met de werkzaamheden die op de werkorder staan.
8. Ondersteunt als specialist collega's bij het stellen van diagnoses en oplossen van complexe problemen aan motoren.

D. <u>Functioneel leidinggeven</u>

1. Begeleidt collega's en denkt mee met probleemstelling en oplossing.

Complexiteit

De functie is gericht op het achterhalen van de oorzaak van problemen en op het uitvoeren van reparaties, vervangingen en onderhoudswerkzaamheden aan alle soorten motorfietsen. De Eerste Motorfietstechnicus ondersteunt als allround medewerker en diagnose-expert collega's in de werkplaats bij het stellen van diagnoses en oplossen van complexe problemen aan motoren. De Eerste Motorfietstechnicus schakelt gemiddeld regelmatig tot zeer regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden en als gevolg van vragen. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Werkt soms onder enige tijddwang.

De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar. Dient bij te blijven op het eigen vakgebied.

Zelfstandigheid

Deelt aan de hand van het werkaanbod -en eventueel in overleg met de leidinggevende- de eigen werktijd in. Bepaalt op basis van de eigen diagnose, een eventuele proefrit, de ontvangen werkorder en de zelf ingewonnen aanvullende informatie de beste aanpak voor de uit te voeren reparatie-, vervangings- en onderhoudswerkzaamheden. Maakt bij het opsporen van de oorzaak van de storing of klacht aan een specifieke motor zoveel mogelijk gebruik van de desbetreffende reparatiehandleidingen, werkplaatshandboeken, onderhoudschecklisten, montage-instructies en/of de voorschriften van het bedrijf. Bepaalt als geen enkel stappenplan aanwezig is de aanpak zelf. Voor het oplossen van (complexe) storingen aan alle voorkomende motoren zijn inzicht, initiatief, inventiviteit en jarenlange werkervaring nodig. Kan eventueel de Werkplaatschef, (online) documentatie of de importeur raadplegen. Het toezicht is overwegend indirect en niet intensief. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van het eigen werk en dat van anderen.
Heeft contact met de leidinggevende, collega's en andere afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang voor een goede informatie-uitwisseling en afstemming van de werkzaamheden.
Geeft functioneel leiding aan enkele medewerkers (de Motortechnicus en eventuele leerlingen).

Afbreukrisico

Heeft regelmatig contact met de klant in verband met onduidelijkheden over de op te lossen storingen, uit te voeren reparaties/vervangingen en de precieze wensen van de klant. Wint soms ook informatie rechtstreeks bij de importeur in. Deze externe contacten zijn gericht op informatie-uitwisseling, serviceverlening en op het oplossen van (merk)specifieke problemen.
Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde diagnoses of inspecties, tijdverlies, ontevreden klanten, gevaarlijke situaties, financiële schade, omzetverlies en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot als gevolg van zelfcontrole, het systematisch volgen van controlelijsten en steekproefsgewijze controles door de leidinggevende.

Fysieke aspecten

Werkt vrijwel voortdurend onder werkplaatsomstandigheden. Tijdens de reparatie-, vervangings- en onderhoudswerkzaamheden aan motoren wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten.
Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

Functiecontext van de referentiefunctie 20C.1 Eerste Motorfietstechnicus

De Eerste Motorfietstechnicus (ook wel Eerste Monteur Motorfiets genoemd) komt voor bij dealers en werkplaatsen voor alle typen Motorfietsen. De Eerste Motorfietstechnicus kan complexe werkzaamheden verrichten aan alle typen motorfietsen. De Eerste Motorfietstechnicus combineert technisch vakmanschap met commercieel inzicht en klantgerichtheid. Hij is in staat een technisch complexe analyse en diagnose te stellen van problemen en storingen en zelfstandig alle soorten reparaties en onderhoudsbeurten uit te voeren. Eventueel zijn er taken op het gebied van de bedrijfsvoering, levert hij een bijdrage aan de planning, aansturing en begeleiding van andere medewerkers, advies- en verkoopwerkzaamheden, voorraadbeheer, inkoop(advies) en dergelijke.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie vrijwel geen coördinerende of begeleidende taken ten behoeve van collega's heeft en ook geen verantwoordelijkheid draagt voor (aspecten van) de bedrijfsvoering. Bijvoorbeeld als de taken (naast onderhoud en reparatie) op het gebied van technische diagnostiek hoofdzakelijk gericht zijn op de standaard technische diagnostiek en niet (of zeer beperkt) op nog niet eerder ervaren technische problemen.	E
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	F
Zwaarder	De referentiefunctie beschrijft de zwaarste variant van de motorfietstechnici.	

Functiefamilie 20C	Naam van de referentiefunctie
Onderhoud/Reparatie tweewielers: Motorfiets D	**20C.2 Motorfietstechnicus**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de ondernemer of de Werkplaatschef en/of ontvangt eventueel functioneel leiding van de Eerste Motorfietstechnicus.

Doel van de functie
Uitvoeren van reparaties en onderhoudsbeurten aan motorfietsen. Monteren van accessoires en afleveringsklaar maken van motorfietsen.

Typering van de activiteiten

A. Uitvoeren van reparaties

1. Ontvangt de werkopdracht en neemt deze door; doet in geval van onduidelijkheden navraag bij de werkplaatsreceptie of bij de klant.
2. Neemt kennis van de te hanteren werkwijze van de reparatie door de reparatiehandleiding/het werkplaatshandboek (over het specifieke model) te raadplegen en maakt zo nodig een proefrit.
3. Rijdt de motorfiets de hefbrug op, selecteert de benodigde gereedschappen en haalt onderdelen uit het magazijn.
4. Voert reparaties uit aan motorfietsen: (de)monteert (onder)delen van de motor, vervangt en/of repareert defecte (onder)delen volgens de reparatiehandleiding en/of de geldende voorschriften van het eigen bedrijf.
5. Meldt onvoorziene omstandigheden (bijvoorbeeld een onderdeel breekt af of moet in het kader van garantie worden vervangen) bij zijn leidinggevende.
6. Voert (zelfstandig) een eindcontrole uit aan de motorfiets en maakt de motorfiets klaar voor aflevering aan klant.
7. Noteert werkzaamheden, gebruikte onderdelen en de gewerkte tijd op de werkorder.
8. Reinigt en ruimt zijn werkplek/het gebruikte gereedschap op.
9. Draagt de werkorder over aan de werkplaatsreceptie.

B. Verzorgen van onderhoudsbeurten

1. Noteert de begintijd van de onderhoudsopdracht op de werkorder en neemt deze door.
2. Selecteert uit de reparatiehandleiding/het werkplaatshandboek het juiste werkplaatsonderhoudsschema en haalt uit het magazijn de benodigde beurtset op.
3. Voert een onderhoudsbeurt aan de motorfiets uit volgens de punten op de onderhoudschecklist en controleert of dit de juiste lijst is gegeven de verscheidenheid aan onderhoudschecklisten per merk motorfiets.
4. (De)monteert delen van de motorfiets, vervangt filters, ververst vloeistoffen en smeert bewegende delen.
5. Voert een eindcontrole uit aan de motorfiets en noteert op de werkorder de verrichte werkzaamheden, gebruikte onderdelen en gewerkte tijd.
6. Reinigt en ruimt zijn werkplek/het gebruikte gereedschap op en draagt de werkorder over aan de werkplaatsreceptie.

C. Afleveringsklaar maken en monteren accessoires

1. Maakt nieuwe en gebruikte motorfietsen aan de hand van de werkorder afleveringsklaar volgens de geldende voorschriften van het bedrijf. Controleert bij een nieuwe motorfietsen op beschadigingen en op type, framemaat, uitvoering, kleur, nummers op de motorfietsen, slot, sleutel e.d. en legt deze gegevens vast in het (klant)systeem.
2. Monteert aan de hand van de werkorder volgens de montage-instructies onderdelen en/of accessoires op nieuwe en gebruikte motorfietsen. Moet soms de motorfietsen of de accessoires bewerken alvorens te kunnen monteren.
3. Noteert op de werkorder de uitgevoerde werkzaamheden, de gebruikte onderdelen en de gewerkte tijd.

4. Maakt na de onderhouds- en reparatiewerkzaamheden, het afleveringsklaar maken en monteren van onderdelen of accessoires de werkplek en het gereedschap schoon en ruimt beide op.

Complexiteit

De functie is gericht op het zoveel mogelijk overeenkomstig de werkorders uitvoeren van reparaties en geven van onderhoudsbeurten aan motorfietsen. Ook draagt de Motorfietsmonteur aan de hand van de werkorders, voorschriften en instructies zorg voor het monteren van accessoires en het afleveringsklaar maken van nieuwe en gebruikte motorfietsen. De handelingen worden uitgevoerd volgens een vaste procedure en met behulp van een checklist. De werkzaamheden zijn opgenomen in de werkorder, daarbij is een indicatie van tijd en omvang aangegeven. Gaat in geval van onvoorziene omstandigheden, indien nodig, te raden bij zijn collega's. De Motorfietsmonteur schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Werkt soms onder enige tijddwang.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar. Dient bij te blijven op het eigen vakgebied.

Zelfstandigheid

De tijdsindeling is grotendeels bepaald op basis van het werkaanbod, deelt daarbinnen in overleg met de leidinggevende of de Eerste Motorfietstechnicus- de eigen werktijd in. Bepaalt op basis van de werkorder de volgorde voor de reparatie-, onderhouds-, en montagewerkzaamheden. Volgt tijdens deze werkzaamheden de reparatiehandleiding, het werkplaatshandboek (over het specifieke model) de onderhoudschecklist, de montage-instructies en/of de voorschriften van het bedrijf. Voor het uitvoeren van reparaties en onderhoud zijn technisch inzicht, initiatief en werkervaring nodig. Raadpleegt in geval van complexe storingen de Eerste Motorfietstechnicus of de leidinggevende. Het toezicht is overwegend indirect en niet intensief. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van het eigen werk.
Heeft contact met de leidinggevende en directe collega's. Deze interne contacten zijn gericht op een goede informatie-uitwisseling en afstemming van de werkzaamheden.

Afbreukrisico

Heeft af en toe contact met de klant in geval van het ophalen/thuis afleveren van de motor of als er onduidelijkheden bestaan over de uit te voeren reparaties/de precieze wensen van de klant. Deze externe contacten zijn gericht op serviceverlening, informatie-uitwisseling en op het achterhalen van de exacte klantwens.
Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot tijdverlies, ontevreden klanten, gevaarlijke situaties, financiële schade, omzetverlies en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot als gevolg van zelfcontrole en controles door de Eerste Motorfietstechnicus of de leidinggevende.

Fysieke aspecten

Werkt vrijwel voortdurend onder werkplaatsomstandigheden. Tijdens de reparatie-, montage- en onderhoudswerkzaamheden aan motoren wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten.
Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

Functiecontext van de referentiefunctie 20C.2 Motorfietstechnicus

De Motorfietstechnicus (ook wel Monteur Motorfiets genoemd) komt voor bij dealers en werkplaatsen voor alle typen Motorfietsen. De Motorfietstechnicus verricht zelfstandig onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan alle typen motorfietsen. De Motorfietstechnicus monteert accessoires aan motorfietsen en is in staat om motorfietsen rijklaar op te leveren. Het eventuele klantcontact is vooral gericht op afstemming over de werkzaamheden. Eventueel zijn er standaard taken op het gebied van de bedrijfsvoering, zoals voorraadbeheer, inkoop(advies) en dergelijke.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als het vooral standaard werkzaamheden betreft, waarbij de taken sterk routinematig zijn en veelal op basis van instructie worden uitgevoerd.	C
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	D
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie ook gericht is op het uitvoeren van standaard technische diagnostiek. Bijvoorbeeld als het klantcontact ook is gericht op verkoopadvies.	E

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 20		BETREFT: ONDERHOUD / REPARATIE TWEEWIELERS		
Functiegroepen	**Functiegroep B**	**Functiegroep C**	**Functiegroep D**	**Functiegroep E**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op het verrichten van hulpwerkzaamheden in onderhoud en reparatie van tweewielers en leidt tot enige variatie, maar de nadruk ligt op routinematige aspecten. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op onderhoud en reparatie van tweewielers. Variatie in werk, dat per opdracht kan verschillen, maar ook veel routinematige aspecten vertoont. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op onderhoud en reparatie van tweewielers. Moet zeer regelmatig omschakelen op andere typen, andere aspecten en andere werkzaamheden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op onderhoud en reparatie van tweewielers met een grote variatie in technische aspecten (o.a. diagnosticeren, registreren) en commerciële aspecten. Moet zeer regelmatig omschakelen. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar.
Zelfstandigheid	Werkt volgens duidelijke instructies en voorschriften die weinig vrijheid laten voor volgorde, aanpak en resultaat. De chef is terstond bereikbaar als zich problemen voordoen die uitgaan boven het opleidingsniveau. Vlot contact met collega's dient vlotte aanpak en een goede sfeer te bevorderen.	Werkt in volgorde van ontvangen opdrachten. Zoekt zelf storingen op en herstelt deze naar eigen inzicht, dan wel in overleg met de chef. Bepaalt wat gerepareerd en wat vervangen moet worden. Verneemt eventuele klachten van klanten. Het technische niveau van de problemen is in overeenstemming met het opleidingsniveau. Regelmatig contact met collega's dient een vlotte aanpak en een goede sfeer te bevorderen.	Werkt in volgorde van ontvangen opdrachten. Verneemt eventuele klachten van klanten. Een groot deel van het werk wordt bepaald door de karakteristieken van het motortype, gekende montage-eisen en de daarop afgestemde gereedschappen. Moet zelf vorm geven aan de overige werkzaamheden. Kan terugvallen op de chef of begeleidend monteur. De technische problemen zijn in overeenstemming met het opleidingsniveau. Regelmatig contact met collega's dient vlotte aanpak en een goede sfeer te bevorderen.	Werkt in volgorde van ontvangen opdrachten. Analyseert het mankement. Een groot deel van het werk wordt bepaald door de karakteristieken van het motortype, (gekende) montage-eisen en de daarop afgestemde gereedschappen. Moet voor complexe mankementen of reparaties beschikken over ruime ervaring. Regelmatig contacten binnen het bedrijf zijn van belang voor een vlotte aanpak en een goede sfeer.
Afbreukrisico	Fouten in aanpak of afhandeling van het werk leiden tot vertraging, enige schade en/of extra kosten. Fouten worden vrijwel altijd direct ontdekt, maar zijn niet altijd herstelbaar. Incidenteel en terloops contact met klanten moet klantvriendelijk verlopen.	Fouten in aanpak of afhandeling van het werk leiden tot schades die op kunnen lopen tot enkele honderden guldens. Zij tasten ook de goede naam van het bedrijf aan. Contacten met klanten over details van het werk vinden soms plaats en moeten vlot afgehandeld worden.	Fouten of onachtzaamheden (afstellen, bouten en moeren vastzetten) kunnen direct of indirect leiden tot (levens)gevaarlijke situaties voor bestuurder en anderen. Mankementen in het klantvriendelijke karakter van de vrij regelmatige contacten met klanten tasten klantenbinding en imago van het bedrijf aan.	Fouten of onachtzaamheden kunnen leiden tot (levens) gevaarlijke situaties voor berijder en anderen (afstellen, moeren en bouten vastzetten). De intensieve contacten met klanten zijn van grote invloed op klantenbinding en op het imago van het bedrijf.
Fysieke Aspecten	Werkt onder werkplaatsomstandigheden waarbij vaak hinder wordt ondervonden van uitlaatgassen en lawaai. Overwegend staand werk, ook gebogen en geknield werken. Tillen. Kans op klein letsel.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden waarbij regelmatig hinder wordt ondervonden van enige damp en geluid van draaiende motoren. Overwegend staand werk. Af en toe is (kortstondig) veel kracht nodig. Eventueel is sprake van nauwkeurig afstelwerk.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden waarbij regelmatig hinder wordt ondervonden van enige damp en geluid van draaiende motoren. Overwegend staand werk. Af en toe is (kortstondig) veel kracht nodig. Kans op letsel bij werken aan draaiende, hete motor. Eventueel is sprake van nauwkeurig afstelwerk.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden waarbij regelmatig hinder wordt ondervonden van enige damp en geluid van draaiende motoren. Overwegend staand werk. Af en toe is (kortstondig) veel kracht nodig. Eventueel is sprake van nauwkeurig Afstelwerk.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 20	BETREFT: ONDERHOUD / REPARATIE TWEEWIELERS
Functiegroepen	**Functiegroep F**
Karakteristieken	
Complexiteit	De functie is gericht op het verrichten van alle voorkomende werkzaamheden in onderhoud, reparatie en afleveringsgereed maken van tweewielers. Wordt geconfronteerd met technische onderwerpen van verschillende aard, waaronder totaal nieuwe werkzaamheden (o.a. diagnosticeren, registreren) en commerciële aspecten. De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.
Zelfstandigheid	Houdt zich aan de urgentie van de opdrachten. Bepaalt binnen het kader van de opdracht en gegevenheden van type en montage-eisen, de volgorde van werken, de aanpak van het werk. Overlegt bij afwijkingen naar eigen inzicht met de chef. De probleemoplossing vereist veel ervaring, alsmede inventiviteit en improvisatie. De intensieve contacten met leiding, collega's en andere afdelingen zijn gericht op wederzijdse informatie en afstemming. Begeleidt eventueel enkele (leerling)monteurs.
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden kunnen fatale gevolgen hebben. Voor een deel is sprake van zelfcontrole, voor een deel volgen proefritten en eindcontrole met testapparatuur. Ook is kans op verlies van het bedrijfsrecht op APK-keuringen. Contacten met klanten en anderen zijn gericht op behoud van een goede relatie en een vlotte afstemming. Verstoringen leiden tot aantasting van de goede naam van het bedrijf. Eventueel is enige terughoudendheid vereist inzake financiële gegevens.

Fysieke Aspecten	Werkt onder werkplaatsomstandigheden met hinder van lawaai. Soms is sprake van vuil werk (olie en vet). Moet soms in zeer vermoeiende gewrongen houdingen werken. Tillen van takels en pompen. Er is kans op kneuzingen en ander letsel bij werk aan draaiende, hete motoren. Bij in- en uitbouwen van componenten zijn beheerste bewegingen nodig.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 20		BETREFT: ONDERHOUD / REPARATIE TWEEWIELERS		
Functiegroepen	**Functiegroep B**	**Functiegroep C**	**Functiegroep D**	**Functiegroep E**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op het verrichten van hulpwerkzaamheden in onderhoud en reparatie van tweewielers en leidt tot enige variatie, maar de nadruk ligt op routinematige aspecten. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op onderhoud en reparatie van tweewielers. Variatie in werk, dat per opdracht kan verschillen, maar ook veel routinematige aspecten vertoont. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op onderhoud en reparatie van tweewielers. Moet zeer regelmatig omschakelen op andere typen, andere aspecten en andere werkzaamheden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op onderhoud en reparatie van tweewielers met een grote variatie in technische aspecten (o.a. diagnosticeren, registreren) en commerciële aspecten. Moet zeer regelmatig omschakelen. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar.
Zelfstandigheid	Werkt volgens duidelijke instructies en voorschriften die weinig vrijheid laten voor volgorde, aanpak en resultaat. De chef is terstond bereikbaar als zich problemen voordoen die uitgaan boven het opleidingsniveau. Vlot contact met collega's dient vlotte aanpak en een goede sfeer te bevorderen.	Werkt in volgorde van ontvangen opdrachten. Zoekt zelf storingen op en herstelt deze naar eigen inzicht, dan wel in overleg met de chef. Bepaalt wat gerepareerd en wat vervangen moet worden. Verneemt eventuele klachten van klanten. Het technische niveau van de problemen is in overeenstemming met het opleidingsniveau. Regelmatig contact met collega's dient een vlotte aanpak en een goede sfeer te bevorderen.	Werkt in volgorde van ontvangen opdrachten. Verneemt eventuele klachten van klanten. Een groot deel van het werk wordt bepaald door de karakteristieken van het motortype, gekende montage-eisen en de daarop afgestemde gereedschappen. Moet zelf vorm geven aan de overige werkzaamheden. Kan terugvallen op de chef of begeleidend monteur. De technische problemen zijn in overeenstemming met het opleidingsniveau. Regelmatig contact met collega's dient vlotte aanpak en een goede sfeer te bevorderen.	Werkt in volgorde van ontvangen opdrachten. Analyseert het mankement. Een groot deel van het werk wordt bepaald door de karakteristieken van het motortype, (gekende) montage-eisen en de daarop afgestemde gereedschappen. Moet voor complexe mankementen of reparaties beschikken over ruime ervaring. Regelmatig contacten binnen het bedrijf zijn van belang voor een vlotte aanpak en een goede sfeer.
Afbreukrisico	Fouten in aanpak of afhandeling van het werk leiden tot vertraging, enige schade en/of extra kosten. Fouten worden vrijwel altijd direct ontdekt, maar zijn niet altijd herstelbaar. Incidenteel en terloops contact met klanten moet klantvriendelijk verlopen.	Fouten in aanpak of afhandeling van het werk leiden tot schades die op kunnen lopen tot enkele honderden guldens. Zij tasten ook de goede naam van het bedrijf aan. Contacten met klanten over details van het werk vinden soms plaats en moeten vlot afgehandeld worden.	Fouten of onachtzaamheden (afstellen, bouten en moeren vastzetten) kunnen direct of indirect leiden tot (levens)gevaarlijke situaties voor bestuurder en anderen. Mankementen in het klantvriendelijke karakter van de vrij regelmatige contacten met klanten tasten klantenbinding en imago van het bedrijf aan.	Fouten of onachtzaamheden kunnen leiden tot (levens) gevaarlijke situaties voor berijder en anderen (afstellen, moeren en bouten vastzetten). De intensieve contacten met klanten zijn van grote invloed op klantenbinding en op het imago van het bedrijf.
Fysieke Aspecten	Werkt onder werkplaatsomstandigheden waarbij vaak hinder wordt ondervonden van uitlaatgassen en lawaai. Overwegend staand werk, ook gebogen en geknield werken. Tillen. Kans op klein letsel.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden waarbij regelmatig hinder wordt ondervonden van enige damp en geluid van draaiende motoren. Overwegend staand werk. Af en toe is (kortstondig) veel kracht nodig. Eventueel is sprake van nauwkeurig afstelwerk.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden waarbij regelmatig hinder wordt ondervonden van enige damp en geluid van draaiende motoren. Overwegend staand werk. Af en toe is (kortstondig) veel kracht nodig. Kans op letsel bij werken aan draaiende, hete motor. Eventueel is sprake van nauwkeurig afstelwerk.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden waarbij regelmatig hinder wordt ondervonden van enige damp en geluid van draaiende motoren. Overwegend staand werk. Af en toe is (kortstondig) veel kracht nodig. Eventueel is sprake van nauwkeurig Afstelwerk.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 20	BETREFT: ONDERHOUD / REPARATIE TWEEWIELERS
Functiegroepen	**Functiegroep F**
Karakteristieken	
Complexiteit	De functie is gericht op het verrichten van alle voorkomende werkzaamheden in onderhoud, reparatie en afleveringsgereed maken van tweewielers. Wordt geconfronteerd met technische onderwerpen van verschillende aard, waaronder totaal nieuwe werkzaamheden (o.a. diagnosticeren, registreren) en commerciële aspecten. De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / HAVO, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.
Zelfstandigheid	Houdt zich aan de urgentie van de opdrachten. Bepaalt binnen het kader van de opdracht en gegevenheden van type en montage-eisen, de volgorde van werken, de aanpak van het werk. Overlegt bij afwijkingen naar eigen inzicht met de chef. De probleemoplossing vereist veel ervaring, alsmede inventiviteit en improvisatie. De intensieve contacten met leiding, collega's en andere afdelingen zijn gericht op wederzijdse informatie en afstemming. Begeleidt eventueel enkele (leerling)monteurs.
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden kunnen fatale gevolgen hebben. Voor een deel is sprake van zelfcontrole, voor een deel volgen proefritten en eindcontrole met testapparatuur. Ook is kans op verlies van het bedrijfsrecht op APK-keuringen. Contacten met klanten en anderen zijn gericht op behoud van een goede relatie en een vlotte afstemming. Verstoringen leiden tot aantasting van de goede naam van het bedrijf. Eventueel is enige terughoudendheid vereist inzake financiële gegevens.

Fysieke Aspecten	Werkt onder werkplaatsomstandigheden met hinder van lawaai. Soms is sprake van vuil werk (olie en vet). Moet soms in zeer vermoeiende gewrongen houdingen werken. Tillen van takels en pompen. Er is kans op kneuzingen en ander letsel bij werk aan draaiende, hete motoren. Bij in- en uitbouwen van componenten zijn beheerste bewegingen nodig.

Functiefamilie: 21. Onderhoud / Reparatie Personenwagens

Bereik functiegroepen: B t/m F

Omschrijving:
Het betreft functies, waarbij het uitvoeren van onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan personenwagens centraal staat. De werkzaamheden kunnen sterk variëren en hebben betrekking op mechanische-, elektrische- en/of elektronische systemen met uiteenlopende complexiteit.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel van de functies is het uitvoeren van onderhoud en/of reparatiewerkzaamheden aan personenwagens.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Storingen lokaliseren in motormanagement systemen.
- Repareren van personenwagens.
- Het uitbalanceren van wielen.
- Werken aan koel- en smeersystemen.
- Demonteren, beoordelen en monteren van motoronderdelen.
- Verrichten van elektrische metingen.
- Afstellen van diverse systemen.
- Inbouwen van uiteenlopende accessoires en elektrische systemen.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Autotechnicus
- Diagnosetechnicus
- Eerste Autotechnicus
- Inbouwspecialist
- Monteur

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.innovam.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Autotechnicus (AT)
- Eerste Autotechnicus (EAT)
- APK 2 Keurmeester Lichte Voertuigen

Zie hieronder de referentiefuncties en functiecontexten:

21.1	Eerste Autotechnicus	F
21.2	Autotechnicus Basis	C
21.3	Autotechnicus	E

Functiefamilie 21		Naam van de referentiefunctie
Onderhoud/Reparatie Personenauto's	F	**21.1 Eerste Autotechnicus**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Manager Werkplaats.

Doel van de functie

Voorbereiden en conform veiligheidsvoorschrift uitvoeren van (veelal complexe) reparaties en onderhoudswerkzaamheden aan personenauto's en diagnosticeren van storingen hieraan, verrichten van APK keuringen en hierover rapporteren. Geven van advies aan de balie, of bij de receptie of geven van (extra) technische uitleg aan de klant en het technisch ondersteunen van collega's.

Typering van de activiteiten

A. <u>(Complexe) onderhoudswerkzaamheden voorbereiden, uitvoeren en rapporteren</u>

1. Ontvangt van zijn leidinggevende of de receptie de werkorder, hierin staan opgenomen de te verrichten onderhoudswerkzaamheden aan de personenauto, indien relevant de klachten en of gebreken die de klant heeft benoemd, technische fabrieksinformatie, de benodigde materialen, gereedschappen, onderdelen, de technische instructie, een checklist/quickscan en normtijden voor de uit te voeren werkzaamheden.
2. Verzamelt aanvullende de informatie, voor zover nodig is.
3. Neemt de vereiste maatregelen om veilig aan het voertuig te werken, in het bijzonder bij hoog voltage voertuigen.
4. Verricht eventueel metingen ten behoeve van kalibratie van ADAS systemen.
5. Voert het (complexe) onderhoud uit, voert controles uit en de werkzaamheden die nodig zijn, op basis van de checklist.
6. Meldt gebreken of afwijkende situaties aan de Manager Werkplaats.
7. Controleert de uitgevoerde werkzaamheden.
8. Noteert op de werkorder de verrichte werkzaamheden, de gebruikte onderdelen en materialen, de tijdsbesteding en eventueel opmerkingen die relevant zijn.
9. Geeft advies over uit te voeren onderhoud bij een volgende onderhoudsbeurt.
10. Houdt bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening met kosten en efficiëntie.

B. <u>(Complexe) reparatiewerkzaamheden voorbereiden, uitvoeren en rapporteren</u>

1. Ontvangt de werkorder bij de personenauto, hierop staan de (complexe) reparatiewerkzaamheden, de gebreken en de klachten die de klant aangeeft, technische fabrieksinformatie, de benodigde materialen, gereedschappen, onderdelen, de technische instructie, een checklist/quick scan en normtijden voor de uit te voeren werkzaamheden.
2. Verzamelt de aanvullende informatie die nodig is om de werkzaamheden uit te voeren.
3. Zorgt voor de juiste gereedschappen, de (vervangings)materialen, de onderdelen en de (hulp) middelen.
4. Voert de reparatiewerkzaamheden uit.
5. Programmeert systemen of update van de software met als resultaat dat de storing of het gebrek is verholpen.
6. Controleert de adequate aansturing van hardware door de software, in het bijzonder bij nieuw aangebrachte onderdelen.
7. Voert benodigde handelingen uit als garantiebepalingen van de importeur of de leverancier van toepassing zijn.

8. Verricht eventueel metingen ten behoeve van kalibratie van ADAS systemen.
9. Signaleert complicaties en/of gebreken, registreert deze en meldt de bevindingen bij de leidinggevende.
10. Repareert na toestemming van de leidinggevende de (extra) gebreken en test de functies van de auto.
11. Controleert of de klachten zijn opgelost, maakt zo nodig een proefrit.
12. Controleert en registreert de uitgevoerde werkzaamheden, gebruikte materialen, onderdelen en de bestede tijd, met toevoeging van opmerkingen indien relevant.
13. Begeleidt collega's en denkt mee met probleemstelling en oplossing.

C. Stellen van (complexe) diagnoses

1. Ontvangt de opdracht om een (complexe) diagnose te stellen aan een personenauto.
2. Verzamelt de aanvullende informatie die nodig is om de diagnose te stellen.
3. Kiest de gereedschappen en de benodigde (hulp) middelen.
4. Neemt de vereiste maatregelen om veilig aan het voertuig te werken, in het bijzonder bij hoog voltage voertuigen.
5. Onderzoekt de oorzaak van de storing.
6. Stelt op basis van de verzamelde informatie de oorzaak van de storing vast, maakt daarbij gebruik van testapparatuur en technische fabrieksinformatie, bedenkt wat de oplossing is en bepaalt hoe de storing verholpen moet worden.
7. Maakt berekeningen van (complexe) diagnoses, weerstanden en spanning.
8. Controleert of alle stappen die onderdeel uitmaken van het diagnoseproces zijn gevolgd.
9. Noteert op de werkorder de bestede tijd, gebruikte materialen en hulpmiddelen, noteert de opmerkingen.
10. Stelt het advies op voor (eventuele) vervolgwerkzaamheden, stelt de inschatting op van aard en de duur van de werkzaamheden.
11. Begeleidt collega's en denkt mee met probleemstelling en oplossing.

D. Verrichten van APK-keuringen

1. Ontvangt de opdracht om een APK-keuring op een personenauto te verrichten.
2. Voert al naar gelang het type auto de voorgeschreven keuring uit en noteert bevindingen op het keuringsrapport.
3. Informeert indien nodig de klant over (de kosten voor) de maatregelen die genomen moeten worden om de personenauto door de keuring heen te krijgen.
4. Laat na toestemming van de klant de mankementen opheffen en beoordeelt of de uitgevoerde vervangingen en reparaties vallen binnen de APK-normen.
5. Stelt het definitieve keuringsrapport op en meldt de gekeurde personenauto aan bij de RDW.

Complexiteit

De functie is gericht op het diagnosticeren en inspecteren van personenauto's om op de juiste en veilige wijze (complexe) reparaties en APK-keuringen uit te kunnen voeren en (complexe) onderhoudsbeurten te geven. De handelingen worden uitgevoerd volgens een vaste procedure en met behulp van een checklist. De werkzaamheden zijn opgenomen in de werkorder, daarbij is een indicatie van tijd en omvang aangegeven. Er kan sprake zijn van onvoorziene omstandigheden. Houdt rekening met kostenbeheersing en efficiëntie. De Eerste Autotechnicus schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Werkt soms onder enige tijddwang.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar. Beschikt over een NEN 9140 aanwijzing als voldoende onderricht persoon voor alle soorten aandrijving. Dient bij te blijven op het eigen vakgebied. Beheerst de Engelse en/of Duitse taal in woord en geschrift.

Zelfstandigheid

Houdt bij de indeling van de eigen werktijd rekening met afgegeven kaders vanuit de technische receptie, met normtijden en vaste werkprocedures en het overige werkaanbod. Bepaalt op basis van de fabrieksinformatie en de eigen diagnose of de ontvangen werkorder de beste aanpak voor de (complexe) reparatie-, montage- en onderhoudswerkzaamheden. Volgt tijdens deze werkzaamheden de fabrieksinformatie en –voorschriften, de veiligheidsinstructies en voor zover mogelijk de reparatiehandleiding, de onderhoudschecklist, de APK-normen en de montage-instructies. Voor het oplossen van (complexe) storingen aan alle voorkomende personenauto's zijn inzicht, initiatief, inventiviteit en brede werkervaring nodig. Kan in geval van zeer complexe storingen eventueel de Manager Werkplaats raadplegen, of vraagt via *remote assistance* om technische ondersteuning van de fabrikant. Het toezicht is overwegend indirect en niet intensief. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van het eigen werk.
Heeft contact met de leidinggevende, collega's en andere afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang voor een goede informatie-uitwisseling en afstemming van de werkzaamheden.

Afbreukrisico

Heeft nu en dan contact met de klant in geval er onduidelijkheden bestaan over de uit te voeren werkzaamheden/de precieze wensen van de klant, of als de klant een technische uitleg verlangt, of in het kader van APK-keuringen. Heeft contacten met de fabrikant, gericht op diensten en advies op afstand. Heeft soms contact met de importeur over garantiegevallen. Deze externe contacten zijn gericht op informatie-uitwisseling en op het tevredenstellen van de klant.
Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot fatale ongevallen, verkeerde diagnoses of inspecties, tijdverlies, ontevreden klanten, gevaarlijke situaties, financiële schade, omzetverlies en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot door het systematisch volgen van procedures en controlelijsten, testen van gereedschappen, het toetsen van de werkzaamheden aan de fabrieksinformatie, algemene zelfcontrole en steekproefsgewijze controles door de leidinggevende.

Fysieke aspecten

Werkt onder werkplaatsomstandigheden. Tijdens de reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan personenauto's wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten. Er wordt gewerkt met persoonlijke beschermingsmiddelen, waarvoor specifieke gebruiksvoorschriften gelden.
Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

Functiecontext van de referentiefunctie 21.1 Eerste Autotechnicus

De Eerste Autotechnicus komt voor op vestigingen en is gericht op het stellen van (veelal complexe) diagnoses, het voeren van controles en het uitvoeren van (complexe) onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan personenauto's. De Eerste Autotechnicus ondersteunt daarbij technisch andere collega's. De functionaris verricht APK-keuringen en eventueel metingen voor kalibratie van ADAS-systemen, programmeert en actualiseert software waar nodig en adviseert en informeert de klant. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Eerste Monteur of Technisch Specialist zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de taken (naast onderhoud en reparatie) op het gebied van technische diagnostiek hoofdzakelijk gericht zijn op de standaard technische diagnostiek en niet (of zeer beperkt) op nog niet eerder ervaren technische problemen. *NB: zie referentiefunctie BMT-21-77 Autotechnicus*	E
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	F
Zwaarder	Binnen de functiefamilie is er geen zwaardere variant dan beschreven binnen functiegroep F.	

Functiefamilie 21		Naam van de referentiefunctie
Onderhoud/Reparatie Personenauto's	C	**21.2 Autotechnicus Basis**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de Manager Werkplaats, Teamleider, of in kleinere bedrijven de ondernemer.

Doel van de functie
Uitvoeren van eenvoudige reparaties en van onderhoudswerkzaamheden aan personenauto's en hierover rapporteren.

Typering van de activiteiten

A. <u>Eenvoudige onderhoudswerkzaamheden uitvoeren</u>

1. Ontvangt van de leidinggevende de werkorder met instructies over de uit te voeren bewerkingen aan de personenauto, indien relevant de klachten en of gebreken die de klant heeft benoemd, technische fabrieksinformatie, de benodigde materialen, gereedschappen, onderdelen, de technische instructie, een checklist/quick scan en normtijden voor de uit te voeren werkzaamheden.
2. Verzamelt de aanvullende informatie die benodigd is.
3. Voert het standaard onderhoud uit, voert controles uit en de standaard werkzaamheden die nodig zijn, op basis van de fabrieksinformatie en de checklist.
4. Meldt gebreken of afwijkende situaties aan de Manager Werkplaats.
5. Controleert de uitgevoerde werkzaamheden op basis van de fabrieksinformatie en de bijbehorende checklist.
6. Registreert de verrichte werkzaamheden, de gebruikte onderdelen en materialen, de tijdsbesteding en eventueel opmerkingen die relevant zijn.
7. Ruimt de werkplek op, ruimt de (rest)materialen op en maakt het gereedschap schoon voor gebruik.

B. <u>Eenvoudige reparatiewerkzaamheden uitvoeren</u>

1. Ontvangt de werkorder met instructies over de uit te voeren bewerkingen ten behoeve van de reparatiewerkzaamheden aan de personenauto, aangevuld met de technische fabrieksinformatie, de benodigde materialen, gereedschappen, onderdelen, de technische instructie, een checklist/quickscan en normtijden voor de uit te voeren werkzaamheden
2. Verzamelt de aanvullende informatie die nodig is om de werkzaamheden uit te voeren.
3. Voert de eenvoudige reparatiewerkzaamheden uit.
4. Signaleert complicaties en/of gebreken, registreert deze en meldt de bevindingen bij de leidinggevende.
5. Repareert na toestemming van de leidinggevende de eenvoudig te verhelpen gebreken en test deze functies.
6. Controleert software updates en voert noodzakelijke updates uit.
7. Controleert en registreert de uitgevoerde werkzaamheden, gebruikte materialen, onderdelen en de bestede tijd, met toevoeging van opmerkingen indien relevant.

C. <u>Ondersteunende werkzaamheden uitvoeren</u>

1. Voert (ondersteunende) werkzaamheden uit met betrekking tot onderhoud en reparatie, ondersteunt de (Eerste) Autotechnicus.
2. Houdt de werkplaats op orde, zorgt voor orde en netheid, ruimt de werkplaats op en maakt gebruiksmaterialen schoon.

Functiecontext van de referentiefunctie 21.2 Autotechnicus Basis

De Autotechnicus Basis komt voor op vestigingen en is gericht op standaard onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan personenauto's. De Autotechnicus Basis voert op basis van controlelijsten en fabrieksinformatie, controles en standaard werkzaamheden uit en ondersteunt bij meer complexe reparaties en onderhoudswerkzaamheden de (Eerste) Autotechnicus en draagt bij aan de netheid en ordelijkheid van de werkplaats. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld (Aankomend) Automonteur, Hulpmonteur of Garagehulp zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de taken volgens duidelijke instructies en voorschriften zijn opgegeven en voornamelijk routinematig en ondersteunend zijn aan onderhouds- en reparatiewerkzaamheden, die door anderen worden uitgevoerd.	B
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	C
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de functionaris naast standaard reparatie- en onderhoudswerkzaamheden ook de taak heeft om personenauto's gereed voor aflevering te maken.	D

Functiefamilie 21		Naam van de referentiefunctie
Onderhoud/Reparatie Personenauto's	E	**21.3 Autotechnicus**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Manager Werkplaats.

Doel van de functie

Voorbereiden en uitvoeren van de meest voorkomende reparaties en onderhoudswerkzaamheden, stellen van (complexere) diagnoses aan personenauto's, verrichten van APK keuringen en hierover rapporteren.

Typering van de activiteiten

A. <u>Onderhoudswerkzaamheden voorbereiden, uitvoeren en rapporteren</u>

1. Ontvangt van zijn leidinggevende of de receptie de werkorder, hierin staan opgenomen de te verrichten onderhoudswerkzaamheden aan de personenauto, indien relevant de klachten en of gebreken die de klant heeft benoemd, technische fabrieksinformatie, de benodigde materialen, gereedschappen, onderdelen, de technische instructie, een checklist/quick scan en normtijden voor de uit te voeren werkzaamheden.
2. Verzamelt de aanvullende informatie die benodigd is.
3. Voert het onderhoud uit, voert updates en controles uit en de standaard werkzaamheden die nodig zijn, op basis van de checklist en de fabrieksinformatie.
4. Meldt gebreken of afwijkende situaties aan de Manager Werkplaats.
5. Controleert de uitgevoerde werkzaamheden.
6. Noteert op de werkorder de verrichte werkzaamheden, de gebruikte onderdelen en materialen, de tijdsbesteding en eventueel opmerkingen die relevant zijn.
7. Houdt bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening met kosten en efficiëntie.
8. Ruimt de werkplek op, ruimt de (rest) materialen op en maakt het gereedschap schoon voor gebruik.

B. <u>Reparatiewerkzaamheden voorbereiden, uitvoeren en rapporteren</u>

1. Ontvangt de werkorder bij de personenauto, hierop staan de reparatiewerkzaamheden, de gebreken en de klachten die de klant aangeeft.
2. Verzamelt de aanvullende informatie die nodig is om de werkzaamheden uit te voeren.
3. Zorgt voor de juiste gereedschappen, de (vervangings)materialen, de onderdelen en de (hulp) middelen.
4. Voert de reparatiewerkzaamheden uit en houdt bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening met kosten en efficiëntie
5. Programmeert systemen of update de software met als resultaat dat de storing of het gebrek is verholpen.
6. Controleert de adequate aansturing van hardware door de software, in het bijzonder bij nieuw aangebrachte onderdelen.
7. Voert benodigde handelingen uit als garantiebepalingen van de importeur of de leverancier van toepassing zijn.

8. Signaleert complicaties en/of gebreken, registreert deze en meldt de bevindingen bij de leidinggevende.
9. Repareert na toestemming van de leidinggevende de (extra) gebreken en test de functies van de auto.
10. Controleert of de klachten zijn opgelost, maakt zo nodig een proefrit.
11. Controleert en registreert de uitgevoerde werkzaamheden, gebruikte materialen, onderdelen en de bestede tijd, met toevoeging van opmerkingen indien relevant.

C. Stellen van diagnoses

1. Ontvangt de opdracht om een diagnose te stellen aan een personenauto.
2. Verzamelt de aanvullende informatie die nodig is om de diagnose te stellen.
3. Kiest de gereedschappen en de benodigde (hulp) middelen.
4. Onderzoekt de oorzaak van de storing.
5. Stelt op basis van de verzamelde informatie de oorzaak van de storing vast, maakt gebruik van testapparatuur en fabrieksinformatie, bedenkt wat de oplossing is en bepaalt hoe de storing verholpen moet worden.
6. Controleert of alle stappen die onderdeel uitmaken van het diagnoseproces zijn gevolgd.
7. Noteert op de werkorder de bestede tijd, gebruikte materialen en hulpmiddelen, noteert de opmerkingen.
8. Stelt het advies op voor (eventuele) vervolgwerkzaamheden, stelt de inschatting op van aard en de duur van de werkzaamheden.

D. Verrichten van APK-keuringen

1. Ontvangt de opdracht om een APK-keuring op een personenauto te verrichten.
2. Voert al naar gelang het type auto de voorgeschreven keuring uit en noteert bevindingen op het keuringsrapport.
3. Informeert indien nodig de klant over (de kosten voor) de maatregelen die genomen moeten worden om de personenauto door de keuring heen te krijgen.
4. Laat na toestemming van de klant de mankementen opheffen en beoordeelt of de uitgevoerde vervangingen en reparaties vallen binnen de APK-normen.
5. Stelt het definitieve keuringsrapport op en meldt de gekeurde personenauto aan bij de RDW.

Complexiteit
De functie is gericht op het diagnosticeren en inspecteren van personenauto's om op de juiste wijze reparaties en APK-keuringen uit te kunnen voeren en onderhoudsbeurten te geven. De handelingen worden uitgevoerd volgens een vaste procedure en met behulp van fabrieksinformatie en een checklist. De werkzaamheden zijn opgenomen in de werkorder, daarbij is een indicatie van (norm)tijd en omvang aangegeven. Gaat in geval van onvoorziene omstandigheden, indien nodig, te raden bij de Manager Werkplaats of bij de Eerste Autotechnicus. De Autotechnicus schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Werkt soms onder enige tijddwang.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar. Dient bij te blijven op het eigen vakgebied.

Zelfstandigheid

Deelt aan de hand van het werkaanbod -en eventueel in overleg met de leidinggevende de eigen werktijd in. Bepaalt op basis van de fabrieksinformatie en de ontvangen werkorder de beste aanpak voor de reparatie-, montage-, keurings- en onderhoudswerkzaamheden. Volgt tijdens deze werkzaamheden de fabrieksinformatie met bijbehorende reparatiehandleiding, de onderhoudschecklist, de APK-normen, de montage-instructies en/of de voorschriften van het bedrijf. Voor het oplossen van storingen aan alle voorkomende personenauto's zijn inzicht, initiatief, inventiviteit en brede werkervaring nodig. Kan in geval van zeer complexe storingen de Eerste Autotechnicus, de leidinggevende of *remote service* van de fabrikant raadplegen. Het toezicht is overwegend indirect en niet intensief. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van het eigen werk.
Heeft contact met de leidinggevende, collega's en andere afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang voor een goede informatie-uitwisseling en afstemming van de werkzaamheden.

Afbreukrisico

Heeft regelmatig contact met de klant in geval er onduidelijkheden bestaan over de uit te voeren werkzaamheden/de precieze wensen van de klant of als de klant een technische uitleg verlangt, of in het kader van APK-keuringen. Heeft soms contact met de importeur over garantiegevallen. Deze externe contacten zijn gericht op informatie-uitwisseling en op het tevredenstellen van de klant.
Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde diagnoses of inspecties, verlies van het recht op het uitvoeren van APK-keuringen, tijdverlies, ontevreden klanten, gevaarlijke situaties, financiële schade, omzetverlies en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot als gevolg van zelfcontrole, het systematisch volgen van controlelijsten en steekproefsgewijze controles door de Eerste Autotechnicus of de leidinggevende.

Fysieke aspecten

Werkt onder werkplaatsomstandigheden. Tijdens de reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan personen- auto's wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten.

Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

Functiecontext van de referentiefunctie 21.3 Autotechnicus

De Autotechnicus komt voor op vestigingen en is gericht op het stellen van diagnoses, het voeren van controles en het uitvoeren van meest voorkomende onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan personenauto's. De Autotechnicus voert onderhoud en controles uit aan de hand van controlelijsten, testapparatuur en fabrieksinformatie, actualiseert software waar nodig en verricht Apk-keuringen, stelt het definitieve keuringsrapport op en meldt gekeurde personenauto's af. Stelt adviezen op voor (eventuele) vervolg- en herstelwerkzaamheden. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Automonteur of Technisch Specialist zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de taken van de functie voornamelijk gericht zijn op onderhoud en reparatie, maar APK-keuringen niet door de functionaris worden uitgevoerd.	D
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	E
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de functionaris bij de taken op het gebied van technische diagnostiek ook de nog niet eerder ervaren complexe technische problemen oplost en eventueel de collega's technisch inhoudelijk ondersteunt. *NB: zie referentiefunctie BMT-21-08 Eerste Autotechnicus*	F

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 21		BETREFT: ONDERHOUD / REPARATIE PERSONENWAGENS		
Functiegroepen	**Functiegroep B**	**Functiegroep C**	**Functiegroep D**	**Functiegroep E**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op het verrichten van hulpwerkzaamheden in onderhoud en reparatie van personenwagens en leidt tot enige variatie, maar de nadruk ligt op routinematige aspecten. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-GL / vmbo-KB, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op onderhoud en reparatie van voertuigen. Variatie in werk, dat per opdracht kan verschillen, maar ook veel routinematige aspecten vertoont. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op onderhoud, reparatie en afleveringsgereed maken van personenauto's (incl. de gewenste bijkomende installaties). Moet zeer regelmatig omschakelen tussen werkzaamheden van verschillende aard. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op onderhoud en reparatie van personenwagens met een grote verscheidenheid aan werkzaamheden. Bevat elementen als diagnosticeren, registratie en commercie. Moet zeer regelmatig omschakelen op technische aspecten van gevarieerde aard. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1½ jaar.
Zelfstandigheid	Werkt volgens duidelijke instructies en voorschriften die weinig vrijheid laten voor volgorde, aanpak en resultaat. De chef is terstond bereikbaar als zich problemen voordoen die uitgaan boven het opleidingsniveau. Vlot contact met collega's dient vlotte aanpak en een goede sfeer te bevorderen.	Werkt in volgorde van ontvangen opdrachten. Voert het werk grotendeels volgens instructies uit. Overlegt wat gerepareerd en vervangen moet worden. Verneemt eventuele klachten van klanten. Het technische niveau van de problemen stijgt vaak uit boven het opleidingsniveau. Dient over vindingrijkheid te beschikken. Regelmatig contact met collega's dient vlotte aanpak en een goede sfeer te bevorderen.	Werkt in volgorde van ontvangen opdrachten. Verneemt eventuele klachten van klanten. Een groot deel van het werk wordt bepaald door de karakteristieken van het autotype, gekende montage-eisen en de daarop afgestemde gereedschappen. Moet zelf vorm geven aan de overige werkzaamheden. Kan terugvallen op de chef of begeleidend monteur. De technische problemen zijn in overeenstemming met het opleidingsniveau. Regelmatig contact met collega's dient vlotte aanpak en een goede sfeer te bevorderen.	Werkt in volgorde van ontvangen opdrachten. Analyseert het mankement. Een groot deel van het werk wordt bepaald door de karakteristieken van het autotype, (gekende) montage-eisen en de daarop afgestemde gereedschappen. Moet voor complexe mankementen of reparaties beschikken over ruime ervaring. Regelmatig contact met iedereen in het bedrijf is van belang voor een vlotte aanpak en een goede sfeer.
Afbreukrisico	Fouten in aanpak of afhandeling van het werk leiden tot vertraging, enige schade en/of extra kosten. Fouten worden vrijwel altijd direct ontdekt, maar zijn niet altijd herstelbaar. Incidenteel en terloops contact met klanten moet klantvriendelijk verlopen.	Fouten in aanpak of afhandeling van het werk leiden tot kleine materiële schades en enige afbreuk doen aan de goede naam van het bedrijf. Contacten met klanten over details van het werk vinden soms plaats en moeten vlot afgehandeld worden.	Fouten of onachtzaamheden kunnen leiden tot aanzienlijke schade en of tot gevaarlijke situaties voor bestuurder en anderen. Mankementen in het klantvriendelijke karakter van de incidentele contacten met klanten en anderen tasten klantenbinding en imago van het bedrijf aan.	Fouten of onachtzaamheden kunnen leiden tot gevaarlijke situaties voor berijder en anderen en tot het vervallen van het recht voor APK-keuringen. Er is uitsluitend sprake van zelfcontrole. Een klantvriendelijke opstelling bij de regelmatige contacten met klanten is van belang voor een snelle goede diagnose en bepalend voor het imago van het bedrijf.

Fysieke Aspecten	Werkt onder werkplaatsomstandigheden waarbij vaak hinder wordt ondervonden van uitlaatgassen en lawaai. Overwegend staand werk, ook gebogen en geknield werken. Tillen. Kans op klein letsel.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden waarbij regelmatig hinder wordt ondervonden van lawaai. Soms erg vuil / vet werk. Overwegend staand werk, ook in vermoeiende gewrongen houding werken. Tillen (takels en pompen). Kans op letsel bij werken aan draaiende, hete motoren. Beheerste bewegingen vereist bij in- en uitbouwen van componenten.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden waarbij regelmatig hinder wordt ondervonden van olie en vet, uitlaatgassen en lawaai van draaiende motoren, plaatwerken en gebruik van mechanisch gereedschap. Overwegend staand werk, soms in gewrongen houding werken. Geregeld tillen van onderdelen. Afstelwerk vereist nauwkeurige bewegingen.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden waarbij regelmatig hinder wordt ondervonden van uitlaatgassen en lawaai van draaiende motoren. Overwegend staand werk, ook gebogen en geknield werken. Tillen. Af en toe is (korte tijd) veel kracht nodig. Kans op verwondingen (onder motorkap, bij draaiende, hete motor e.d.). Afstelwerk vereist nauwkeurige bewegingen.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 21		BETREFT: ONDERHOUD / REPARATIE PERSONENWAGENS
Functiegroepen	**Functiegroep F**	
Karakteristieken		
Complexiteit	De functie is gericht op het verrichten van alle voorkomende werkzaamheden in onderhoud, reparatie en afleveringsgereed maken van personenwagens. Wordt geconfronteerd met technische onderwerpen van verschillende aard, waaronder totaal nieuwe werkzaamheden. Bevat elementen als diagnosticeren, registratie en commercie. De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.	
Zelfstandigheid	Houdt zich aan de urgentie van de opdrachten. Bepaalt binnen het kader van de opdracht en gegevenheden van type en montage-eisen, de volgorde van werken, de aanpak van het werk. Overlegt bij afwijkingen naar eigen inzicht met de chef. De probleemoplossing vereist veel ervaring, alsmede inventiviteit en improvisatie. De intensieve contacten met leiding, collega's en andere afdelingen zijn gericht op wederzijdse informatie en afstemming. Begeleidt eventueel enkele (leerling)monteurs.	
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden kunnen fatale gevolgen hebben. Voor een deel is sprake van zelfcontrole, voor een deel volgen proefritten en eindcontrole met testapparatuur. Ook is kans op verlies van het bedrijfsrecht op APK-keuringen. Contacten met klanten en anderen zijn gericht op behoud van een goede relatie en een vlotte afstemming. Verstoringen leiden tot aantasting van de goede naam van het bedrijf. Eventueel is enige terughoudendheid vereist inzake financiële gegevens.	

Fysieke Aspecten	Werkt onder werkplaatsomstandigheden met hinder van lawaai. Soms is sprake van vuil werk (olie en vet). Moet soms in zeer vermoeiende gewrongen houdingen werken. Tillen van takels en pompen. Er is kans op kneuzingen en ander letsel bij werk aan draaiende, hete motoren. Bij in- en uitbouwen van componenten zijn beheerste bewegingen nodig.

Functiefamilie: 22. Onderhoud / Reparatie Bedrijfswagens

Bereik functiegroepen: B t/m F

Omschrijving:

Het betreft functies, waarbij het uitvoeren van onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan bedrijfswagens, getrokken materialen en/of appendages centraal staat. De werkzaamheden kunnen sterk variëren en hebben o.a. betrekking op mechanische-, elektrische-, hydraulische en/of elektronische systemen met uiteenlopende complexiteit.

Doel:

Het gemeenschappelijk doel van de functies is het uitvoeren van onderhoud en/of reparatiewerkzaamheden aan bedrijfswagens, getrokken materialen en/of appendages.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Storingen lokaliseren in motormanagement systemen.
- Repareren van bedrijfswagens.
- Het uitbalanceren van wielen.
- Werken aan koel- en smeersystemen.
- Demonteren, beoordelen en monteren van motoronderdelen.
- Verrichten van elektrische metingen.
- Afstellen van diverse systemen.
- Inbouwen van uiteenlopende accessoires en elektrische systemen.
- Opbouwen van appendages.
- Beoordelen en diagnosticeren van transmissiesystemen.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Bedrijfsautotechnicus
- Chef Werkplaats
- Diagnosetechnicus
- Eerste Bedrijfsautotechnicus
- Eerste Monteur
- Inbouwspecialist
- Keurmeester
- Trailer Monteur

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.innovam.nl. Enkele voorkomende cursussen zijn:

- Bedrijfsautotechnicus (BAT)
- Eerste Bedrijfsautotechnicus (EBAT)
- APK 1 Keurmeester Zware Voertuigen

Zie hieronder de referentiefuncties en functiecontexten:

22.1	Bedrijfsautotechnicus	D
22.2	Eerste Bedrijfsautotechnicus	F
22.3	Assistent Bedrijfsautotechnicus	B

Functiefamilie 22		Naam van de referentiefunctie
Onderhoud/Reparatie Bedrijfswagens	D	**22.1 Bedrijfsautotechnicus**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de Manager Werkplaats, Teamleider of in kleinere bedrijven de ondernemer.

Doel van de functie
Voorbereiden en uitvoeren van reparaties/vervangingswerkzaamheden, het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden en het stellen van en rapporteren over (standaard) diagnoses.

Typering van de activiteiten

A. <u>Onderhoudswerkzaamheden voorbereiden, uitvoeren en rapporteren</u>
1. Ontvangt van zijn leidinggevende, de receptie of eventueel van de chauffeur de opdracht, hierin staan opgenomen de onderhoudswerkzaamheden en indien relevant de klachten en of gebreken die de klant heeft benoemd, technische fabrieksinformatie, de benodigde materialen, gereedschappen, onderdelen, de technische instructie, een checklist/quick scan en normtijden voor de uit te voeren werkzaamheden.
2. Voert afhankelijk van de opdracht een visuele inspectie uit van de bedrijfsauto.
3. Maakt indien nodig een proefrit om te constateren wat de gebreken zijn van de bedrijfsauto.
4. Verzamelt de informatie die benodigd is, zorgt voor de beschikbaarheid van gereedschap, (vervangings)materialen, (hulp)middelen en de onderdelen, gericht op het onderhoud.
5. Voert het (standaard) onderhoud uit, voert controles uit en de (standaard) werkzaamheden die nodig zijn op basis van de fabrieksinformatie en checklist.
6. Voert updates aan de software uit en controleert de adequate aansturing van hardware door de software.
7. Geeft melding aan de Manager Werkplaats bij gebreken of afwijkende situaties.
8. Controleert de uitgevoerde werkzaamheden.
9. Noteert op de werkorder de verrichte werkzaamheden, de gebruikte onderdelen en materialen, de tijdsbesteding en eventueel opmerkingen die relevant zijn.
10. Meldt de bedrijfsauto af bij de Manager Werkplaats of Receptionist en meldt de bedrijfsauto gereed.
11. Ruimt de werkplek op, ruimt de (rest)materialen op en maakt het gereedschap schoon voor gebruik.

B. <u>Reparaties/vervangingen voorbereiden, uitvoeren en rapporteren</u>
1. Ontvangt de opdracht, hierop staan de reparatiewerkzaamheden, de gebreken en de klachten die de klant heeft aangegeven, technische fabrieksinformatie, de benodigde materialen, gereedschappen, onderdelen, de technische instructie, een checklist/quick scan en normtijden voor de uit te voeren werkzaamheden.
2. Voert een visuele inspectie uit afhankelijk van de reparatie/vervanging.
3. Maakt indien nodig een proefrit met de bedrijfsauto om te constateren wat de gebreken zijn.
4. Verzamelt de aanvullende informatie die nodig is om de werkzaamheden uit te voeren.
5. Zorgt voor de juiste gereedschappen, de (vervangings)materialen, de onderdelen en de (hulp)middelen.
6. Demonteert, repareert en/of vervangt één of meerdere onderdelen.
7. Repareert schades en (mechanische) onderdelen zoals een versnellingsbak.
8. Vervangt elektronische onderdelen, indien nodig wordt het gerepareerde of vervangen onderdeel opnieuw gekalibreerd.
9. Programmeert systemen of update van de software met als resultaat dat de storing of het gebrek is verholpen.
10. Stelt bij onverwachte gebreken/kosten de Manager Werkplaats op de hoogte.
11. Controleert en registreert de uitgevoerde werkzaamheden, gebruikte materialen, onderdelen en de bestede tijd en eventueel opmerkingen die relevant zijn.

12. Geeft de ingevulde werkorder af bij de Manager Werkplaats of Receptionist en meldt de bedrijfsauto gereed.

C. <u>(Standaard) technische diagnostiek</u>

1. Ontvangt de opdracht om een (standaard) diagnose te stellen aan een bedrijfsauto.
2. Raadpleegt de fabrieksinformatie en verzamelt de aanvullende informatie die nodig is om de diagnose te stellen.
3. Onderzoekt en analyseert de oorzaak van het probleem op basis van documentatie, ondersteuning van collega's of eventueel een proefrit.
4. Stelt de diagnose en bepaalt hoe het probleem verholpen kan worden.
5. Controleert of alle stappen voor het stellen van de diagnose zijn gezet en laat dit controleren door de Manager Werkplaats.
6. Noteert op de werkorder de bestede tijd, gebruikte materialen en hulpmiddelen, noteert de opmerkingen.
7. Stelt het advies op voor het oplossen van de klacht/storing, geeft aan wat er moet gebeuren.
8. Geeft de werkorder af aan de Manager Werkplaats of Receptionist en meldt de bedrijfsauto gereed.

Complexiteit
De functie is gericht op het op de juiste wijze uitvoeren van reparaties en onderhoudsbeurten en het stellen van eenvoudige diagnoses op basis van de werkorder. De handelingen worden uitgevoerd volgens de fabrieksinformatie met daarbij een vaste procedure en met behulp van een checklist. De werkzaamheden zijn opgenomen in de werkorder, daarbij is een indicatie van normtijd en omvang aangegeven. Er kan sprake zijn van onvoorziene omstandigheden, gaat indien nodig te raden bij zijn collega's. De Bedrijfsautotechnicus schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Werkt regelmatig onder tijddwang omdat het vaak gaat om specialistische voertuigen die dan door klanten niet kunnen worden gebruikt.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar. Dient bij te blijven op het eigen vakgebied.

Zelfstandigheid
Deelt aan de hand van het werkaanbod de eigen werktijd in; ten aanzien van de indeling van de werkzaamheden worden deze grotendeels bepaald door de fabrieksinformatie. Bepaalt op basis van de fabrieksinformatie en de eigen diagnose of de ontvangen werkorder de beste aanpak voor de reparatie-, montage- en onderhoudswerkzaamheden aan de bedrijfsauto. Volgt tijdens deze werkzaamheden voor zover mogelijk de technische instructie, reparatiehandleiding, de onderhoudschecklist, de montage-instructies en/of de voorschriften van de fabriek en eventueel van het bedrijf. Voor het oplossen van storingen aan alle voorkomende bedrijfsauto's zijn inzicht, initiatief, inventiviteit en brede werkervaring nodig. Kan in geval van complexe storingen de leidinggevende raadplegen of eventueel in overleg een beroep doen op *remote services* van de fabrikant. Het toezicht is overwegend indirect en niet intensief. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van het eigen werk.
Heeft contact met de leidinggevende, collega's en andere afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang voor een goede informatie-uitwisseling en afstemming van de werkzaamheden.

Afbreukrisico
Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde diagnoses of inspecties, tijdverlies, ontevreden klanten, gevaarlijke situaties, financiële schade, omzetverlies en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot als gevolg van zelfcontrole, het systematisch volgen van de fabrieksinformatie, controlelijsten en steekproefsgewijze controles door de leidinggevende.
Heeft contacten met chauffeurs, gericht op afstemming over de opdracht en de uitgevoerde werkzaamheden. Heeft ten behoeve van het inwinnen van technisch advies eventueel contact met de fabrikant.

Fysieke aspecten
Werkt onder werkplaatsomstandigheden. Tijdens de reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan bedrijfsauto's wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Voertuigonderdelen kunnen groot en zwaar zijn. Er wordt gewerkt met diverse takelsystemen. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten.
Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

Functiecontext van de referentiefunctie 22.1 Bedrijfsautotechnicus

De Bedrijfsautotechnicus komt voor binnen vestigingen en is gericht het voorbereiden en uitvoeren van reparatie- en/of vervangingswerkzaamheden, het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden en het stellen van en rapporteren over (standaard)diagnoses. De Bedrijfsautotechnicus voert visuele inspecties uit en maakt eventueel een proefrit om tot een diagnose te komen. Voert op basis van fabrieksinformatie, (standaard) controles en (standaard) onderhouds-, reparatie-, demontage- en vervanging- en kalibratiewerkzaamheden uit. Actualiseert software en controleert nadien de werking van de hardware. De Bedrijfsautotechnicus draagt bij aan de netheid en ordelijkheid van de werkplaats. Een alternatieve functienaam kunnen bijvoorbeeld Bedrijfsautomonteur of Monteur Bedrijfswagens zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de taken sterk routinematig zijn en veelal op basis van instructie worden uitgevoerd.	C
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	D
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie ook gericht is op het uitvoeren van APK-keuringen, meer intensief klantencontact heeft, en eventueel 1 á 2 Leerling Monteurs begeleidt.	E

Functiefamilie 22		Naam van de referentiefunctie
Onderhoud/Reparatie Bedrijfswagens	F	**22.2 Eerste Bedrijfsautotechnicus**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de Manager Werkplaats, Teamleider of in kleinere bedrijven de ondernemer.

Doel van de functie
Voorbereiden en conform veiligheidsvoorschrift uitvoeren van veelal complexe reparaties en onderhoudswerkzaamheden aan bedrijfsauto's en diagnosticeren van storingen hieraan. Uitvoeren van APK-keuringen en het geven van advies aan de balie, of bij de receptie of geven van (extra) technische uitleg aan de klant en eventueel aan collega's.

Typering van de activiteiten

A. <u>(Complexe) onderhoudswerkzaamheden voorbereiden, uitvoeren en rapporteren</u>

1. Ontvangt van zijn leidinggevende, de receptie of de chauffeur de opdracht, hierin staan opgenomen de te verrichten onderhoudswerkzaamheden aan de bedrijfsauto en indien relevant de klachten en of gebreken die de klant heeft benoemd, technische fabrieksinformatie, de benodigde materialen, gereedschappen, onderdelen, de technische instructie, een checklist/quick scan en normtijden voor de uit te voeren werkzaamheden.
2. Voert afhankelijk van de opdracht een visuele inspectie uit van de bedrijfsauto.
3. Maakt indien nodig een proefrit om te constateren wat de gebreken zijn van de bedrijfsauto.
4. Verzamelt de informatie die benodigd is, zorgt voor de beschikbaarheid van gereedschap, (vervangings)materialen, (hulp)middelen en de onderdelen.
5. Neemt de vereiste maatregelen om veilig aan het voertuig te werken, in het bijzonder bij hoog voltage voertuigen.
6. Verricht eventueel metingen ten behoeve van kalibratie van ADAS systemen.
7. Voert het onderhoud uit, voert controles uit en de werkzaamheden die nodig zijn, op basis van de checklist.
8. Voert updates aan de software uit en controleert de adequate aansturing van hardware door de software.
9. Voert indien daarvoor gecertificeerd bewerkingen uit aan tachografen.
10. Voert APK-keuringen uit.
11. Meldt gebreken of afwijkende situaties aan de Manager Werkplaats.
12. Controleert de uitgevoerde werkzaamheden ten opzichte van de technische fabrieksinformatie.
13. Noteert op de opdracht de verrichte werkzaamheden, de gebruikte onderdelen en materialen, de tijdsbesteding en eventueel opmerkingen die relevant zijn.
14. Meldt de bedrijfsauto af bij de Manager Werkplaats of Receptionist en meldt de bedrijfsauto gereed.
15. Adviseert over aandachtspunten bij de volgende beurt.
16. Ruimt de werkplek op, ruimt de (rest)materialen op en maakt het gereedschap schoon voor gebruik.

B. <u>Complexe reparatiewerkzaamheden voorbereiden, uitvoeren en rapporteren</u>

1. Ontvangt de opdracht bij de bedrijfsauto, hierop staan de reparatiewerkzaamheden, de gebreken en de klachten die de klant aangeeft, technische fabrieksinformatie, de benodigde materialen, gereedschappen, onderdelen, de technische instructie, een checklist/quick scan en normtijden voor de uit te voeren werkzaamheden.
2. Voert een visuele inspectie uit afhankelijk van de reparatie/vervanging en maakt indien nodig een proefrit met de bedrijfsauto om te constateren wat de gebreken zijn.
3. Verzamelt de aanvullende informatie die nodig is om de werkzaamheden uit te voeren.
4. Zorgt voor de juiste gereedschappen, de (vervangings)materialen, de onderdelen en de (hulp)middelen.
5. Neemt de vereiste maatregelen om veilig aan het voertuig te werken, in het bijzonder bij hoog voltage voertuigen.

6. Demonteert, repareert en/of vervangt één of meer onderdelen.
7. Repareert schades en (mechanische) onderdelen zoals een versnellingsbak.
8. Vervangt elektronische onderdelen; indien nodig wordt het gerepareerde of vervangen onderdeel opnieuw gekalibreerd.
9. Programmeert systemen of update van de software met als resultaat dat de storing of het gebrek is verholpen.
10. Verricht eventueel metingen ten behoeve van kalibratie van ADAS systemen.
11. Stelt bij onverwachte gebreken/kosten de Manager Werkplaats op de hoogte.
12. Voert benodigde handelingen uit als garantiebepalingen van de importeur of de leverancier van toepassing zijn.
13. Controleert of de klachten zijn opgelost, maakt zo nodig een proefrit.
14. Controleert en registreert de uitgevoerde werkzaamheden, gebruikte materialen, onderdelen en de bestede tijd, met toevoeging van opmerkingen indien relevant.

C. Stellen van (complexe) diagnoses

1. Ontvangt de opdracht om een diagnose te stellen aan een bedrijfsauto.
2. Verzamelt de aanvullende informatie die nodig is om de diagnose te stellen.
3. Neemt de vereiste maatregelen om veilig aan het voertuig te werken, in het bijzonder bij hoog voltage voertuigen.
4. Onderzoekt en analyseert de oorzaak van het probleem op basis van fabrieksinformatie, aanvullende documentatie, informatie van de importeur, testapparatuur, ondersteuning van collega’s of eventueel een proefrit.
5. Stelt de diagnose en bepaalt hoe het probleem verholpen kan worden.
6. Controleert of alle stappen voor het stellen van de diagnose zijn gezet en laat dit eventueel controleren door de Manager Werkplaats.
7. Noteert op de opdracht de bestede tijd, gebruikte materialen en hulpmiddelen, noteert de opmerkingen.
8. Stelt het advies op voor het oplossen van de klacht/storing, geeft aan wat er moet gebeuren.
9. Geeft de opdracht af aan de Manager Werkplaats of Receptionist en meldt de bedrijfsauto gereed.

Complexiteit
De functie is gericht op het diagnosticeren en inspecteren van bedrijfsauto's om op de juiste en veilige wijze complexe reparaties uit te kunnen voeren en onderhoudsbeurten te geven. De handelingen worden uitgevoerd volgens de technische fabrieksinformatie, met vaste procedures en met behulp van checklists. De werkzaamheden zijn opgenomen in de opdracht, daarbij is een indicatie van tijd en omvang aangegeven. Er kan sprake zijn van onvoorziene omstandigheden. Houdt rekening met kostenbeheersing en efficiëntie. De Eerste Bedrijfsautotechnicus schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Werkt regelmatig onder tijddwang omdat het vaak gaat om specialistische voertuigen die dan door klanten niet kunnen worden gebruikt.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 aangevuld met certificeringen voor het werken aan tachografen, cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar. Beschikt over een NEN 9140 aanwijzing als voldoende onderricht persoon voor alle soorten aandrijving. Dient bij te blijven op het eigen vakgebied. Beheerst de Engelse en/of Duitse taal op een voldoende niveau om handleidingen begrijpend te kunnen lezen.

Zelfstandigheid
Deelt aan de hand van het werkaanbod de eigen werktijd in; ten aanzien van de indeling van de werkzaamheden worden deze grotendeels bepaald door de fabrieksinformatie. Bepaalt op basis van de fabrieksinformatie en de eigen diagnose of de ontvangen opdracht de beste aanpak voor de (complexe) reparatie-, montage- en onderhoudswerkzaamheden. Volgt tijdens deze werkzaamheden de fabrieksinformatie en –voorschriften, de veiligheidsinstructies en voor zover mogelijk de technische instructie, reparatiehandleiding, de onderhoudschecklist en de montage-instructies. Voor het oplossen van (complexe) storingen aan alle voorkomende bedrijfsauto's zijn inzicht, initiatief, inventiviteit en brede werkervaring nodig. Kan in geval van zeer complexe storingen eventueel de Manager Werkplaats raadplegen en kan via *remote services* technisch advies inwinnen bij de fabriek. Het toezicht is overwegend indirect en niet intensief. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van het eigen werk.
Heeft contact met de leidinggevende, collega's en andere afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang voor een goede informatie-uitwisseling en afstemming van de werkzaamheden.

Afbreukrisico
Heeft nu en dan contact met de klant in geval er onduidelijkheden bestaan over de uit te voeren werkzaamheden/de precieze wensen van de klant of als de klant een technische uitleg verlangt. Heeft nu en dan contact met overheidsinstanties in verband met APK-werkzaamheden, ijken tachograaf e.d. Heeft soms contact met de importeur over garantiegevallen of specifieke informatie. Deze externe contacten zijn gericht op informatie-uitwisseling en op het tevredenstellen van de klant.
Er wordt gewerkt met zwaar materieel en kan eventueel in aanraking komen met gevaarlijke stoffen. Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot fatale ongevallen, verkeerde APK, diagnoses of inspecties, verkeerde bewerkingen aan tachografen, tijdverlies, ontevreden klanten, gevaarlijke situaties, financiële schade, sancties, omzetverlies en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot door het systematisch volgen van procedures en controlelijsten, testen van gereedschappen, het toetsen van de werkzaamheden aan de fabrieksinformatie, algemene zelfcontrole en steekproefsgewijze controles door de leidinggevende.

Fysieke aspecten
Werkt doorgaans onder werkplaatsomstandigheden, maar kan ook worden ingeroepen op buitenlocaties in zeer diverse omstandigheden, zoals dag/nacht, weersomstandigheden, verkeersveiligheid. Tijdens de reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan bedrijfsauto's wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Voertuigonderdelen kunnen groot en zwaar zijn. Er wordt gewerkt met diverse takelsystemen. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten. Er wordt gewerkt met persoonlijke beschermingsmiddelen, waarvoor specifieke gebruiksvoorschriften gelden. Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

Functiecontext van de referentiefunctie 22.2 Eerste Bedrijfsautotechnicus

De Eerste Bedrijfsautotechnicus komt voor binnen vestigingen en is gericht op het stellen van diagnoses en het voorbereiden van veelal complexe reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan bedrijfsauto's. De eerste Bedrijfsautotechnicus voert APK-keuringen uit en geeft advies of (extra) technische uitleg aan de klant en eventueel aan collega's, stelt in opdracht veelal complexe diagnoses, en voert op basis van fabrieksinformatie, controles, onderhoud-, reparatie-, demontage- en vervanging- en kalibratiewerkzaamheden uit en indien gecertificeerd voert functionaris werkzaamheden uit aan tachografen. Actualiseert software en controleert nadien de werking van de hardware. De Bedrijfsautotechnicus draagt bij aan de netheid en ordelijkheid van de werkplaats en begeleidt eventueel enkele (leerling)monteurs. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Eerste Bedrijfsautomonteur of Eerste Monteur Bedrijfswagens zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de taken (naast onderhoud en reparatie) op het gebied van technische diagnostiek hoofdzakelijk gericht zijn op de standaard technische diagnostiek en niet (of zeer beperkt) op nog niet eerder ervaren technische problemen.	E
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	F
Zwaarder	Binnen de functiefamilie is er geen zwaardere variant dan beschreven binnen functiegroep F.	

Functiefamilie 22	Naam van de referentiefunctie
Onderhoud/Reparatie Bedrijfswagens B	**22. 3 Assistent Bedrijfsautotechnicus**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Manager Werkplaats, Teamleider of in kleinere bedrijven de ondernemer.

Doel van de functie

Verrichten van assisterende werkzaamheden bij reparaties en bij onderhoud aan bedrijfsauto's.

Typering van de activiteiten

A. <u>Assisterende werkzaamheden uitvoeren bij onderhoud</u>

1. Ontvangt van zijn leidinggevende of de receptie de werkorder, hierin staan opgenomen de onderhoudswerkzaamheden aan de bedrijfsauto en indien relevant de klachten en of gebreken die de klant heeft benoemd, technische fabrieksinformatie, de benodigde materialen, gereedschappen, onderdelen, de technische instructie, een checklist/quickscan normtijden voor de uit te voeren werkzaamheden.
2. Ontvangt op basis van de fabrieksinformatie instructie en begeleiding over de uit te voeren werkzaamheden.
3. Voert assisterende werkzaamheden uit bij het standaard onderhoud, voert standaard controles uit en de standaard werkzaamheden op basis van de fabrieksinformatie en de checklist.
4. Meldt gebreken of afwijkende situaties aan de Manager Werkplaats.
5. Controleert de uitgevoerde assisterende werkzaamheden en stemt dit af met de Manager Werkplaats.
6. Ruimt de werkplek op, ruimt de (rest)materialen op en maakt het gereedschap schoon voor gebruik.

B. <u>Assisterende werkzaamheden uitvoeren bij reparatie</u>

1. Ontvangt de werkorder, hierop staan de reparatiewerkzaamheden, de gebreken en de klachten die de klant aangeeft, technische fabrieksinformatie, de benodigde materialen, gereedschappen, onderdelen, de technische instructie, een checklist/quickscan en normtijden voor de uit te voeren werkzaamheden.
2. Ontvangt op basis van de fabrieksinformatie instructie en begeleiding over de uit te voeren werkzaamheden.
3. Verzamelt de aanvullende informatie die nodig is om de werkzaamheden uit te voeren en stemt dit af met de Manager Werkplaats.
4. Verricht assisterende werkzaamheden bij reparatie en/of eenvoudig uit te voeren vervangingen van één of meerdere onderdelen.
5. Stelt bij onverwachte gebreken/kosten de Manager Werkplaats op de hoogte.

Complexiteit

De functie is gericht op het uitvoeren van assisterende werkzaamheden bij reparaties en onderhoudsbeurten aan bedrijfsauto's. De handelingen worden uitgevoerd volgens de technische fabrieksinformatie, met vaste procedures en met behulp van checklists. De werkzaamheden zijn opgenomen in de werkorder, daarbij is een indicatie van normtijd en omvang aangegeven. Schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij een aantal van de werkzaamheden vereist. Werkt regelmatig onder tijddwang omdat het vaak gaat om specialistische voertuigen die dan door klanten niet kunnen worden gebruikt.

De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TLB aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.

Zelfstandigheid

De werktijd wordt op basis van de werkorder en op basis van sturing door de leidinggevende ingedeeld. Volgt tijdens deze werkzaamheden de fabrieksinformatie, instructies van de leidinggevende en eventuele aanvullende handleidingen en/of voorschriften. Kan de leidinggevende raadplegen in alle voorkomende situaties. Het direct toezicht vindt plaats door de leidinggevende die de uitgevoerde werkzaamheden controleert. De functionaris stemt de kwaliteit en voortgang van het eigen werk af met de leidinggevende.

Heeft contact met de leidinggevende, collega's en andere afdelingen. Deze interne contacten zijn gericht op een goede informatie-uitwisseling en afstemming van de werkzaamheden.

Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot tijdverlies, inefficiëntie en extra kosten. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot als gevolg van zelfcontrole, de controle door de leidinggevende en het systematisch volgen van fabrieksinformatie en controlelijsten.

Fysieke aspecten

Werkt onder werkplaatsomstandigheden. Tijdens de reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan bedrijfsauto's wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Voertuigonderdelen kunnen groot en zwaar zijn. Er wordt gewerkt met diverse takelsystemen. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten.

Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

Functiecontext van de referentiefunctie 22.3 Assistent Bedrijfsautotechnicus

De Assistent bedrijfsautotechnicus komt voor binnen vestigingen en is gericht op het verrichtten van assisterende werkzaamheden bij reparaties en onderhoud aan bedrijfsauto's. De Assistent Bedrijfsautotechnicus voert op basis van fabrieksinformatie, standaard controles uit, assisterende werkzaamheden bij het basisonderhoud en standaard reparatiewerkzaamheden. De Assistent Bedrijfsautotechnicus draagt bij aan de netheid en ordelijkheid van de werkplaats. Alternatieve functienamen kunnen bijvoorbeeld (Aankomend) Bedrijfsautomonteur, Leerling Monteur of Garagehulp zijn.

Toepassingsregels

Lichter	De referentiefunctie beschrijft het laagste niveau voor deze functiefamilie.	
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	B
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie sterk routinematige taken in het basisonderhoud en bij standaardreparatie, op basis van een duidelijk omschreven instructie, relatief zelfstandig uitvoert.	C

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 22		BETREFT: ONDERHOUD / REPARATIE BEDRIJFSWAGENS		
Functiegroepen	**Functiegroep B**	**Functiegroep C**	**Functiegroep D**	**Functiegroep E**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op het verrichten van hulpwerkzaamheden in onderhoud en reparatie van bedrijfsautomobielen en leidt tot enige variatie, maar de nadruk ligt op routinematige aspecten. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-GL / vmbo-KB, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op onderhoud en reparatie van bedrijfsautomobielen. Variatie in werk, dat per opdracht kan verschillen, maar veel routinematige aspecten vertoont. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op onderhoud en reparatie van bedrijfsautomobielen (inclusief afleveringsgebied maken en verrichten van nawerk). Schakelt regelmatig om op andere typen werkzaamheden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op een verscheidenheid aan werkzaamheden in onderhoud en reparatie van bedrijfsautomobielen. Moet zeer regelmatig omschakelen op technische aspecten van gevarieerde aard. Bevat elementen als diagnosticeren, registratie en commercie. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1½ jaar.
Zelfstandigheid	Werkt volgens duidelijke instructies en voorschriften die weinig vrijheid laten voor volgorde, aanpak en resultaat. De chef is terstond bereikbaar als zich problemen voordoen die uitgaan boven het opleidingsniveau. Vlot contact met collega's dient vlotte aanpak en een goede sfeer te bevorderen.	Werkt in volgorde van ontvangen opdrachten. Voert het werk grotendeels volgens instructies uit. Overlegt wat gerepareerd en vervangen moet worden. Het technische niveau van de problemen stijgt vaak uit boven het opleidingsniveau. Dient over vindingrijkheid te beschikken. Regelmatig contact met collega's dient vlotte aanpak en een goede sfeer te bevorderen.	Werkt in volgorde van ontvangen opdrachten. Verneemt eventuele klachten van klanten. Een groot deel van het werk wordt bepaald door de karakteristieken van het autotype, gekende montage-eisen en de daarop afgestemde gereedschappen. Moet zelf vorm geven aan de overige werkzaamheden. Kan terugvallen op de chef of begeleidend monteur. De technische problemen zijn in overeenstemming met het opleidingsniveau. Regelmatig contact met collega's dient vlotte aanpak en een goede sfeer te bevorderen.	Werkt in volgorde van ontvangen opdrachten. Analyseert het mankement. Een groot deel van het werk wordt bepaald door de karakteristieken van het autotype, (gekende) montage-eisen en de daarop afgestemde gereedschappen. Moet voor complexe mankementen of reparaties beschikken over ruime ervaring. Regelmatig contact met iedereen in het bedrijf is van belang voor een vlotte aanpak en een goede sfeer. Begeleidt eventueel 1 à 2 leerlingmonteurs.
Afbreukrisico	Fouten in aanpak of afhandeling van het werk leiden tot vertraging, enige schade en/of extra kosten. Fouten worden vrijwel altijd direct ontdekt, maar zijn niet altijd herstelbaar. Incidenteel en terloops contact met klanten moet klantvriendelijk verlopen.	Fouten in aanpak of afhandeling van het werk leiden tot kleine materiële schades en enige afbreuk doen aan de goede naam van het bedrijf. Contacten met klanten over details van het werk vinden soms plaats en moeten vlot afgehandeld worden.	Fouten of onachtzaamheden in montage of afstellen kunnen fatale gevolgen hebben. Voor een deel is uitsluitend sprake van zelfcontrole. Risicovolle werkzaamheden krijgen een eindcontrole. Mankementen in de goede, klantvriendelijke contacten met chauffeurs kunnen een juiste informatie-uitwisseling verstoren.	Fouten of onachtzaamheden in montage, afstelling e.d. kunnen fatale gevolgen hebben. Zij kunnen ook leiden tot het vervallen van het recht voor APK-keuringen. Er is sprake van zelfcontrole. Wagens worden getest op testbank en op de weg. Een klantvriendelijke opstelling bij de vrij intensieve contacten met klanten is van belang voor een snelle en goede diagnose. Vertegenwoordigt op die momenten het bedrijf.

Fysieke Aspecten	Werkt onder werkplaatsomstandigheden waarbij vaak hinder wordt ondervonden van uitlaatgassen en lawaai. Overwegend staand werk, ook gebogen en geknield werken. Tillen. Kans op klein letsel.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden waarbij regelmatig hinder wordt ondervonden van lawaai. Soms erg vuil / vet werk. Overwegend staand werk, ook in vermoeiende gewrongen houding werken. Tillen (takels en pompen). Kans op letsel bij werken aan draaiende, hete motoren. Beheerste bewegingen vereist bij in- en uitbouwen van componenten.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden met hinder van lawaai. Soms erg vuil werk (olie en vet). Overwegend staand werk, soms in zeer vermoeiende gewrongen houding werken. Tillen van takels en pompen. Kans op kneuzingen en ander letsel bij werk aan draaiende, hete motoren. Beheerste bewegingen bij in- en uitbouwen van componenten.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden met hinder van lawaai. Soms erg vuil werk (olie en vet). Overwegend staand werk, soms in zeer vermoeiende gewrongen houding werken. Tillen van takels en pompen. Kans op kneuzingen en ander letsel bij werk aan draaiende, hete motoren. Beheerste bewegingen bij in- en uitbouwen van componenten.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 22	BETREFT: ONDERHOUD / REPARATIE BEDRIJFSWAGENS
Functiegroepen	**Functiegroep F**
Karakteristieken	
Complexiteit	De functie is gericht op het verrichten van alle voorkomende werkzaamheden in onderhoud, reparatie en afleveringsgereed maken van bedrijfswagens. Wordt geconfronteerd met technische onderwerpen van verschillende aard, waaronder totaal nieuwe werkzaamheden. Bevat elementen als diagnosticeren, registratie en commercie. De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.
Zelfstandigheid	Houdt zich aan de urgentie van de opdrachten. Bepaalt binnen het kader van de opdracht en gegevenheden van type en montage-eisen, de volgorde van werken, de aanpak van het werk. Overlegt bij afwijkingen naar eigen inzicht met de chef. De probleemoplossing vereist veel ervaring, alsmede inventiviteit en improvisatie. De intensieve contacten met leiding, collega's en andere afdelingen zijn gericht op wederzijdse informatie en afstemming. Begeleidt eventueel enkele (leerling)monteurs.
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden kunnen fatale gevolgen hebben. Voor een deel is sprake van zelfcontrole, voor een deel volgen proefritten en eindcontrole met testapparatuur. Ook is kans op verlies van het bedrijfsrecht op APK-keuringen. Contacten met klanten en anderen zijn gericht op behoud van een goede relatie en een vlotte afstemming. Verstoringen leiden tot aantasting van de goede naam van het bedrijf. Eventueel is enige terughoudendheid vereist inzake financiële gegevens.

Fysieke Aspecten	Werkt onder werkplaatsomstandigheden met hinder van lawaai. Soms is sprake van vuil werk (olie en vet). Moet soms in zeer vermoeiende gewrongen houdingen werken. Tillen van takels en pompen. Er is kans op kneuzingen en ander letsel bij werk aan draaiende, hete motoren. Bij in- en uitbouwen van componenten zijn beheerste bewegingen nodig.

Functiefamilie: 23. Schadeherstel Carrosserie

Bereik functiegroepen: C t/m F

Omschrijving:
Het betreft functies die gericht zijn op het herstellen van carrosserieschade of het werken aan uiteenlopende en complexe voertuigsystemen (zoals comfort-, interieur-, veiligheid-, aandrijf-, motormanagement-, wielophanging-, brandstof-, uitlaat-, koel-, verlichting-, rem- en besturingssytemen) in het kader van schadeherstel.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel van deze functies is het herstellen van schades aan carrosserie, carrosseriedelen en/of uiteenlopende, complexe voertuigsystemen. Werkzaamheden kunnen plaatsvinden binnen verschillende bewerkingsfasen, zoals voorbewerking, demontage en montage, waarbij uiteenlopende technieken als plaatbewerking, elektronica, pneumatiek, mechanica en hydrauliek worden toegepast.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Reinigen van schadevoertuigen.
- Demonteren schadedelen.
- Plaatwerken.
- Herstellen van voertuigdelen.
- Monteren schadedelen.
- Diagnose stellen voor voertuigsystemen.
- Inregelen of resetten van voertuigsystemen.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Autoplaatwerker
- Autoschadehersteller
- Autoschadetechnicus
- Autotechnicus
- Caravanhersteller
- Caravan(schade)hersteller
- Caravanschademonteur
- Caravantechnicus
- De- en Montagemonteur
- Voorbewerker

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.vocar.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Autoschadetechnicus
- Autoschadehersteller
- STEK

Zie hieronder referentiefuncties en functiecontexten:

23.1	Autoschadetechnicus	D
23.2	Eerste Autoschadetechnicus	F

Functiefamilie 23		Naam van de referentiefunctie
Schadeherstel Carrosserie	D	**23.1 Autoschadetechnicus**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Manager Werkplaats.

Doel van de functie

Voorbereiden en uitvoeren van het herstellen en vernieuwen van carrosserie en chassisonderdelen. Uitvoeren van montage- en demontage werkzaamheden en het gereed voor aflevering maken.

Typering van de activiteiten

A. <u>Voorbereiden, uitvoeren van en rapporteren over herstel van carrosserieschade</u>

1. Ontvangt de werkorder, met daarop de uit te voeren herstelwerkzaamheden en indien relevant de klachten en of gebreken die de klant heeft benoemd.
2. Voert afhankelijk van de opdracht een visuele inspectie uit.
3. Verzamelt de informatie die benodigd is, zorgt voor de beschikbaarheid van gereedschap, (vervangings)materialen, (hulp)middelen en de onderdelen gericht op schadeherstel.
4. Herstelt en vernieuwt carrosserie- en chassisonderdelen op basis van de reparatieopdracht.
5. Geeft uitvoering aan plaatwerken van carrosseriedelen en het richten van het chassis met meet- en regelsystemen.
6. Zorgt bij kleine lakschade voor het spuitklaar maken van auto's, het ontvetten, afplakken en het mengen van de juiste kleur.
7. Brengt de lak aan op de juiste wijze en op basis van de juiste methode en technieken.
8. Meldt aan de Manager Werkplaats bij gebreken of afwijkende situaties.
9. Controleert de uitgevoerde werkzaamheden.
10. Noteert op de werkorder de verrichte werkzaamheden, de gebruikte onderdelen en materialen, de tijdsbesteding en eventueel opmerkingen die relevant zijn.
11. Meldt het voertuig gereed bij de Manager Werkplaats of Receptionist.
12. Ruimt de werkplek op, ruimt de (rest)materialen op en maakt het gereedschap schoon voor gebruik.

B. <u>Voorbereiden, uitvoeren van en rapporteren over herstel van voertuigsystemen</u>

1. Ontvangt de werkorder met daarop de uit te voeren reparatiewerkzaamheden, de gebreken en de klachten die de klant heeft aangegeven.
2. Voert een visuele inspectie uit afhankelijk van de reparatie/vervanging.
3. Verzamelt de aanvullende informatie die nodig is om de werkzaamheden uit te voeren.
4. Zorgt voor de juiste gereedschappen, de (vervangings)materialen, de onderdelen en de (hulp)middelen.
5. Controleert de voertuigsystemen.
6. Voert herstelwerkzaamheden uit aan voertuigsystemen en regelt de voertuigsystemen in.
7. Verricht in- en uitbouwwerk.
8. Stelt bij onverwachte gebreken/kosten de Manager Werkplaats op de hoogte.
9. Controleert en registreert de uitgevoerde werkzaamheden, gebruikte materialen, onderdelen en de bestede tijd en eventueel opmerkingen die relevant zijn.
10. Geeft de ingevulde werkorder af bij de Manager Werkplaats of Receptionist en meldt het voertuig gereed.

Complexiteit

De functie is gericht op het op de juiste wijze uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden op basis van de werkorder. De handelingen worden uitgevoerd volgens een vaste procedure en met behulp van een checklist. De werkzaamheden zijn opgenomen in de werkorder. Daarbij is een indicatie van tijd en omvang aangegeven. Het betreft veelal routinematige taken. Incidenteel kan sprake zijn van onvoorziene omstandigheden. De Autoschadetechnicus schakelt regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Werkt soms onder enige tijddwang.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar.

Zelfstandigheid

Deelt aan de hand van de werkorder en in overleg met de leidinggevende de eigen werktijd in. Bepaalt op basis van de ontvangen werkorder de beste aanpak voor de schadeherstelwerkzaamheden. Volgt tijdens deze werkzaamheden de handleiding(en), de schadeherstelchecklist, de montage-instructies en/of de voorschriften van het bedrijf. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn vaktechnisch van aard en kunnen met ruime praktische werkervaring worden opgelost. Het toezicht vindt plaats door de leidinggevende, die zo nodig de uitgevoerde werkzaamheden controleert. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van het eigen werk.
Heeft contact met de leidinggevende, collega's en andere afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang voor een goede informatie-uitwisseling en afstemming van de werkzaamheden.

Afbreukrisico

Heeft eventueel zelf contact met klanten, gericht op afstemming over de werkzaamheden of het toelichten op de uitgevoerde werkzaamheden.
Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot tijdverlies, ontevreden klanten, gevaarlijke situaties, enige financiële schade en omzetverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot als gevolg van zelfcontrole, het systematisch volgen van controlelijsten en steekproefsgewijze controles door de leidinggevende.

Fysieke aspecten

Werkt onder werkplaatsomstandigheden. Tijdens de schadeherstelwerkzaamheden aan auto’s wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten.
Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

Functiecontext van de referentiefunctie 23.1 Autoschadetechnicus

De Autoschadetechnicus (ook wel Schadehersteller genoemd) komt voor bij vestigingen en werkplaatsen voor alle typen autoschadeherstel. De Autoschadetechnicus verricht zelfstandig schadeherstel- en reparatiewerkzaamheden aan carrosserie, chassis en voertuigsystemen aan bedrijfs- en personenwagens. Het eventuele klantcontact is vooral gericht op afstemming over de werkzaamheden en op de toelichting op uitgevoerde werkzaamheden.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als het vooral standaard werkzaamheden bij veel voorkomende schades betreft, waarbij de taken sterk routinematig zijn en veelal op basis van instructie worden uitgevoerd.	C
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	D
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie ook gericht is op het uitvoeren van standaard technische diagnostiek en complexere schades.	E

Functiefamilie 23		Naam van de referentiefunctie
Schadeherstel Carrosserie	F	**23.2 Eerste Autoschadetechnicus**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Manager Werkplaats.

Doel van de functie

Voorbereiden en uitvoeren van veelal complexe herstel- en vernieuwingswerkzaamheden met betrekking tot carrosserie en chassisonderdelen. Voorbereiden en uitvoeren van montage- en demontage werkzaamheden en het afleveringsgereed maken van personenauto's. Geven van advies aan de balie, of bij de receptie of geven van (extra) technische uitleg aan de klant.

Typering van de activiteiten

A. <u>Herstellen en vernieuwen van (complexe) carrosserieschade voorbereiden, uitvoeren en rapporteren</u>

1. Ontvangt de werkorder, met daarop de herstelwerkzaamheden en indien relevant de klachten en of gebreken die de klant heeft benoemd.
2. Voert afhankelijk van de opdracht een visuele inspectie uit.
3. Verzamelt de informatie die benodigd is, zorgt voor de beschikbaarheid van gereedschap, (vervangings)materialen, (hulp)middelen en de onderdelen gericht op schadeherstel.
4. Herstelt en vernieuwt carrosserie-onderdelen en chassisdelen op basis van de reparatieopdracht.
5. Geeft uitvoering aan plaatwerken van carrosseriedelen en het richten van het chassis met meet- en regelsystemen.
6. Zorgt voor het spuitklaar maken van auto's, het ontvetten, afplakken en het mengen van de juiste kleur.
7. Brengt de lak aan op de juiste wijze en op basis van de juiste methode en technieken.
8. Meldt gebreken of afwijkende situaties aan de Manager Werkplaats.
9. Controleert de uitgevoerde werkzaamheden.
10. Noteert op de werkorder de verrichte werkzaamheden, de gebruikte onderdelen en materialen, de tijdsbesteding en eventueel opmerkingen die relevant zijn.
11. Meldt het voertuig gereed bij de Manager Werkplaats of Receptionist.
12. Ruimt de werkplek op, ruimt de (rest)materialen op en maakt het gereedschap schoon voor gebruik.

B. <u>Herstellen en vernieuwen van (complexe) voertuigsystemen voorbereiden, uitvoeren en rapporteren</u>

1. Ontvangt de werkorder, met daarop de reparatiewerkzaamheden, de gebreken en de klachten die de klant aangeeft.
2. Voert een visuele inspectie uit, afhankelijk van de reparatie/vervanging.
3. Verzamelt de aanvullende informatie die nodig is om de werkzaamheden uit te voeren.
4. Zorgt voor de juiste gereedschappen, de (vervangings)materialen, de onderdelen en de (hulp)middelen.
5. Controleert de voertuigsystemen.
6. Voert herstelwerkzaamheden uit aan voertuigsystemen.
7. Kalibreert (ADAS) voertuigsystemen.
8. Verricht in- en uitbouwwerk.
9. Stelt bij onverwachte gebreken/kosten de Manager Werkplaats op de hoogte.
10. Controleert en registreert de uitgevoerde werkzaamheden, gebruikte materialen, onderdelen en de bestede tijd en eventueel opmerkingen die relevant zijn.
11. Geeft de ingevulde werkorder af bij de Manager Werkplaats of Receptionist en meldt de bedrijfsauto gereed.

C. Stellen van (complexe) schadeherstel diagnoses

1. Ontvangt de opdracht om een (complexe) schadehersteldiagnose te stellen aan een personenauto.
2. Verzamelt de aanvullende informatie die nodig is om de diagnose te stellen.
3. Kiest de gereedschappen en de benodigde (hulp)middelen.
4. Stelt op basis van de verzamelde informatie vast welke aanpak past.
5. Controleert of alle stappen die onderdeel uitmaken van het diagnoseproces schadeherstel zijn gevolgd.
6. Stelt het schadeherstelrapport op.
7. Ondersteunt eventueel collega's en denkt mee met probleemstelling en oplossing.

Functiecontext van de referentiefunctie 23.2 Eerste Autoschadetechnicus

De Eerste Autoschadetechnicus (ook wel Eerste Schadehersteller genoemd) komt voor bij vestigingen en werkplaatsen voor alle typen autoschadeherstel. De Eerste Autoschadetechnicus verricht zelfstandig (complexe) schadeherstel- en reparatiewerkzaamheden aan carrosserie, chassis en voertuigsystemen aan bedrijfs- en personenwagens. Het klantcontact is vooral gericht op afstemming over de werkzaamheden en op de toelichting op uitgevoerde werkzaamheden.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de taken (naast schadeherstel en reparatie) op het gebied van technische diagnostiek hoofdzakelijk gericht zijn op de standaard technische diagnostiek en niet (of zeer beperkt) op nog niet eerder ervaren schadetechnische problemen.	E
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	F
Zwaarder	De referentiefunctie beschrijft de zwaarste variant.	

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 23		BETREFT: SCHADEHERSTEL CARROSSERIE		
Functiegroepen	**Functiegroep C**	**Functiegroep D**	**Functiegroep E**	**Functiegroep F**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op het herstellen van eenvoudige carrosserieschades en uitvoeren van eenvoudige werkzaamheden aan voertuigsystemen. Bijkomende bewerkingen als reinigen, schuren, monteren en demonteren worden verricht. Schakelt om tussen de opdrachten en bewerkingen. Accuratesse is vereist. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-2 / vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele uren of dagen.	De functie is gericht op het herstellen van carrosserieschades, inclusief bijkomende bewerkingen als monteren en demonteren en het herstellen van eenvoudige voertuigsystemen. Verricht ook in- en uitbouwwerk. Schakelt om tussen de opdrachten en bewerkingen en de assistentieverlening. Accuratesse is vereist. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op het herstellen van alle voorkomende carrosserieschades inclusief het verrichten van alle voorkomende in- en uitbouwwerkzaamheden en het herstellen van voertuigsystemen. Stelt diagnoses. Schakelt regelmatig om tussen de opdrachten en bewerkingen en de begeleiding. Hoge accuratesse is vereist. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar. Moet bijblijven op het vakgebied.	De functie is gericht op het herstellen van carrosserieschades en van uiteenlopende, complexe voertuigsystemen. Stelt hiervoor diagnoses en verricht metingen. Schakelt regelmatig om tussen de opdrachten, bewerkingen en de begeleiding. Hoge accuratesse is vereist. Ondervindt af en toe enige tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / HAVO, aangevuld met cursussen en/of trainingen waaronder leverancierstrainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar. Moet bijblijven op het vakgebied.
Zelfstandigheid	De volgorde van opdrachten staat vast. Ontvangt veelal adviezen voor en assistentie bij de aanpak van het werk. Verricht minder eenvoudige werkzaamheden onder direct toezicht van een ervaren collega of de directe chef die gewoonlijk aanwezig is. De contacten met medewerkers in eigen en andere afdelingen moeten vlot verlopen om een vlotte doorgang van het werk te bevorderen.	De prioriteiten worden medegedeeld. Herstelt schades grotendeels volgens eigen inzicht; bepaalt meestal zelf de aanpak. Er vindt regelmatig controle plaats. Bij problemen die uitstijgen boven het opleidingsniveau kan altijd worden teruggevallen op de chef. De contacten met medewerkers in de eigen en in andere afdelingen zijn gericht op een vlot verloop van het werk.	De prioriteiten worden medegedeeld. Herstelt schades volgens eigen inzicht; bepaalt zelf de complete aanpak. Er vindt alleen eindcontrole plaats. De problemen komen in het algemeen overeen met het opleidingsniveau en een aantal jaren ervaring. Kan voor moeilijke problemen terugvallen op de chef. De contacten binnen de eigen en met alle andere afdelingen zijn gericht op de vereiste kwaliteit en doorstroming. Adviseert / assisteert 1-5 minder ervaren collega's.	De prioriteiten worden medegedeeld Voert werkzaamheden uit volgens eigen inzicht en uitgevoerde diagnose; bepaalt zelf de complete aanpak. Er vindt alleen eindcontrole plaats. De problemen komen niet altijd overeen met het opleidingsniveau en een aantal jaren ervaring. Moet in voorkomende gevallen beslissingen nemen, waarbij niet elke uitkomst volledig voorspelbaar is. De contacten binnen de eigen en met alle andere afdelingen zijn gericht op de vereiste kwaliteit, doorstroming en technische ondersteuning. Adviseert / assisteert 1-5 minder ervaren collega's.
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden kunnen schade berokkenen aan het bedrijf door extra verbruik van onderdelen en tijd. Zelfcontrole is vereist en zeer wel mogelijk. Fouten worden door die zelfcontrole of door controle van anderen ontdekt en kunnen snel hersteld worden.	Fouten of onachtzaamheden kunnen schade berokkenen aan het bedrijf door extra verbruik van onderdelen of het opnieuw moeten repareren. Zelfcontrole is zeer goed mogelijk. Voor de aflevering vindt eindcontrole plaats. De incidentele contacten met klanten voor verstrekken van summiere informatie moeten ongestoord verlopen.	Fouten of onachtzaamheden in aanpak van eigen reparaties en de adviezen aan collega's, kunnen fikse schade berokkenen aan het bedrijf. Zelfcontrole is zeer goed mogelijk en hierdoor zal het doorwerken van de schade voorkomen kunnen worden. Voor de aflevering vindt eindcontrole plaats. De incidentele contacten met klanten voor verstrekken van summiere informatie moeten ongestoord vlot en klantvriendelijk verlopen.	Fouten of onachtzaamheden in aanpak van eigen reparaties en de adviezen aan collega's, kunnen fikse schade berokkenen aan het bedrijf. Zelfcontrole is mogelijk, fouten kunnen verborgen zijn. Voor de aflevering vindt eindcontrole plaats. De incidentele contacten met klanten voor verstrekken van summiere informatie moeten ongestoord vlot en klantvriendelijk verlopen. Onderhoudt contacten in het kader van technische ondersteuning met leveranciers.

Fysieke Aspecten	Werkplaatsomstandigheden met soms aanwezige hinder van geluid en stof. Incidenteel is sprake van zwaar tilwerk, vaak moet in moeilijke houdingen worden gewerkt (geknield, gebukt). Kans op kleine verwondingen is aanwezig. Er zijn zeer nauwkeurige bewegingen vereist waarbij de uitgeoefende kracht het resultaat sterk beïnvloedt.	Werkplaatsomstandigheden met soms aanwezige hinder van geluid en stof. Incidenteel is sprake van zwaar tilwerk, vaak moet in moeilijke houdingen worden gewerkt (geknield, gebukt). Kans op kleine verwondingen is aanwezig. Er zijn zeer nauwkeurige bewegingen vereist waarbij de uitgeoefende kracht het resultaat sterk beïnvloedt.	Werkplaatsomstandigheden met soms aanwezige hinder van geluid en stof. Incidenteel is sprake van zwaar tilwerk, vaak moet in moeilijke houdingen worden gewerkt (geknield, gebukt). Kans op kleine verwondingen is aanwezig. Er zijn zeer nauwkeurige bewegingen vereist waarbij de uitgeoefende kracht het resultaat sterk beïnvloedt.	Werkplaatsomstandigheden met soms aanwezige hinder van geluid en stof. Incidenteel is sprake van zwaar tilwerk, vaak moet in moeilijke houdingen worden gewerkt (geknield, gebukt). Kans op kleine verwondingen is aanwezig. Er zijn zeer nauwkeurige bewegingen vereist waarbij de uitgeoefende kracht het resultaat sterk beïnvloedt.

Functiefamilie: 24. Autoruitschade Herstel

Bereik functiegroepen: B t/m D

Omschrijving:
Het betreft functies die gericht zijn op het repareren van ruitschades en/of het volledig vervangen van ruiten als gevolg schade aan personenwagens en/of bedrijfswagens (bestelbussen, bussen, vrachtwagens etc.). Voor reparatiewerkzaamheden worden gestandaardiseerde technieken toegepast; in het kader van vervanging komen uiteenlopende werkzaamheden voor, zoals verwijderen en plaatsen van binnenpanelen en accessoires, loskoppelen, aansluiten en testen van sensoren en elektrische bediening. Werkzaamheden vinden zowel binnen als buiten plaats, klantvriendelijkheid speelt hierbij een grote rol.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel is het verhelpen van ruitschades aan voertuigen door reparatie of vervanging.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Inventariseren van de schade en bepalen van de werkwijze voor reparatie of vervanging.
- Voorbehandelen van schadeoppervlak.
- Onderzoeken van demontagewijze.
- Demonteren en monteren van voertuigpanelen.
- Verwijderen van ruiten.
- Voorlijmen van ruiten en/of sponningen.
- Plaatsen en afwerken van ruiten.
- Reinigen van voertuigen.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Autoruitspecialist
- Leerling Monteur
- Service Monteur

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.vocar.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Erkend Autoruitherstel
- Lijmen van ruiten

Zie hieronder de referentiefunctie en functiecontext:

24.1	Monteur Herstel Ruitschade	C

Functiefamilie 24		Naam van de referentiefunctie
Autoruitschade Herstel	C	**24.1 Monteur Herstel Ruitschade**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Manager Werkplaats.

Doel van de functie

Verrichten van herstelwerkzaamheden aan beschadigde ruiten van personenauto's en bedrijfswagens ofwel het geheel vervangen van ruiten.

Typering van de activiteiten

A. <u>Herstellen van ruitschade</u>

1. Ontvangt van de Manager Werkplaats of de receptie de opdrachtbon met specificaties omtrent de te herstellen ruitschade.
2. Inspecteert de beschadigde ruit en noteert voor zover nodig de eigen bevindingen en eventuele afwijkingen op de opdrachtbon; stemt hierover indien nodig af met de Manager Werkplaats.
3. Beoordeelt de specifieke aard van de beschadiging aan de ruit en repareert deze onder de gewenste (temperatuur)voorwaarden en met behulp van de juiste gereedschappen, apparatuur, lijmen en harssystemen.
4. Verwijdert na het uithardingsproces eventueel het overtollige materiaal en maakt daarna de herstelde ruiten volledig schoon.

B. <u>Vervangen van ruiten van personenauto's en bedrijfswagens</u>

1. Ontvangt van de Manager Werkplaats of de receptie de opdrachtbon met specificaties omtrent de te vervangen ruiten van zeer uiteenlopende voertuigen.
2. Controleert voordat gestart wordt met de werkzaamheden het voertuig op schades, noteert indien van toepassing bijzonderheden op de opdrachtbon en stemt hierover eventueel af met de Manager Werkplaats.
3. Haalt de te vervangen ruit (voor-, achter, zijruit of panoramaraam) uit het magazijn en controleert deze op schade en of deze geheel geschikt is voor het desbetreffende type voertuig.
4. Waarschuwt de Manager Werkplaats indien er onvolkomenheden geconstateerd worden (onjuiste ruit, beschadigde ruit e.d.).
5. Demonteert onderdelen zodat de ruit geheel vrij komt te liggen en snijdt of verwijdert de te vervangen ruit uit het voertuig.
6. Controleert op eventuele roestvorming, behandelt deze en herstelt eventuele beschadigingen in de sponning. Brengt lijm aan en plaatst de nieuwe ruit. Monteert de onderdelen (soms met nieuwe lijsten).
7. Vervangt zijruiten, snijdt zo nodig de vorm uit in plexiglas en plaatst deze tijdelijk.
8. Graveert het kenteken van het voertuig in de nieuwe ruiten, maakt de ruiten schoon en stofzuigt het voertuig indien nodig.
9. Controleert eventueel de adequate werking van ruitsensoren.

C. Uitvoeren van overige werkzaamheden

1. Draagt zorg voor het uitpakken van de kisten met ruiten, controleert de ruiten op beschadigingen en zet de ruiten in het desbetreffende vak.
2. Maakt gebruik van de voorgeschreven veiligheidsmiddelen en hanteert deze op de juiste wijze.
3. Houdt de werkplaats schoon.
4. Helpt eventueel op verzoek mee met werkzaamheden op kantoor, zoals opdrachtbonnen aanmaken, klanten telefonisch en persoonlijk te woord staan.
5. Adviseert klanten over ruitgebonden accessoires zoals ruitenwissers, folies om zonlicht te temperen en dergelijke. Verkoopt en plaatst deze op verzoek van de klant.

Complexiteit

De functie is gericht op het herstellen van beschadigingen op ruiten van personenauto's en bedrijfswagens enerzijds ofwel op het geheel vervangen van ruiten anderzijds. Daarnaast verzorgt de functionaris ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van het magazijn en van het kantoor. De werkzaamheden bestaan daarmee hoofdzakelijk uit demonteren, controleren, monteren, repareren, informeren, adviseren en registreren. De Monteur Herstel Ruitschades schakelt vrij regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is in het bijzonder vereist bij het demonteren en monteren van de ruiten en bij controlerende werkzaamheden. Werkt soms onder enige tijddwang als gevolg van het uitlopen van werkzaamheden.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-GL aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.

Zelfstandigheid

Deelt de eigen werktijd in aan de hand van de ontvangen werkorders en eventueel de verzoeken om ondersteuning te bieden aan het magazijn of aan het kantoor. Voor de vormgeving en aanpak van de werkzaamheden zijn de werkinstructies leidend. Het toezicht is deels niet permanent en indirect. De te maken keuzen hebben betrekking op de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De problemen zijn van praktische aard en kunnen met enige jaren werkervaring worden opgelost. De functionaris stemt de kwaliteit en voortgang van het eigen werk af met de leidinggevende.
Heeft contact met de leidinggevende, directe collega's en eventueel met collega's van andere afdelingen (magazijn en kantoor). Deze interne contacten zijn gericht op een goede informatie-uitwisseling en afstemming van de werkzaamheden.

Afbreukrisico

Heeft af en toe extern contact met klanten in verband met het beantwoorden van vragen en adviseren over het oplossen van schades aan ruiten of de aanschaf van accessoires. Deze contacten zijn gericht op het uitwisselen van informatie en geven van adviezen.
Fouten of onzorgvuldigheden tijdens het herstellen van autoruitschade of vervangen ruiten kunnen leiden tot tijdverlies en extra kosten in de vorm van materiële schade aan voertuigen van klanten of beschadigingen aan nieuwe ruiten. Fouten of onzorgvuldigheden tijdens het klantencontact kunnen leiden tot ontevreden klanten, irritaties en imagoverlies van de organisatie. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot als gevolg van goed uit te oefenen zelfcontrole, de controle door de leidinggevende en het systematisch volgen van werkinstructies.

Fysieke aspecten

Werkt af en toe onder kantoor- en magazijnomstandigheden maar overwegend onder werkplaatsomstandigheden waar enkele bezwarende omstandigheden aanwezig kunnen zijn, zoals lawaai en tocht. Tijdens het herstellen of vervangen van ruiten wordt meestal staand gewerkt en zijn soms ongemakkelijke houdingen niet te vermijden.
Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

Functiecontext van de referentiefunctie 24.1 Monteur Herstel Ruitschade

De Monteur Herstel Ruitschade komt voor binnen vestigingen is gericht op herstelwerkzaamheden ofwel het geheel vervangen van beschadigde autoruiten bij personenauto's en bedrijfswagens. De Monteur Herstel Ruitschades inspecteert, beoordeelt en repareert in opdracht van de leidinggevende met de juiste gereedschappen, apparatuur en materialen. De functionaris levert vervolgens de autoruit schoon op. Adviseert over ruit gebonden accessoires, verkoopt en plaatst deze op verzoek van de klant. Heeft naast de hoofdtaken enkele facilitaire en logistieke taken. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Autoruitmonteur of (Autoruit) Servicemonteur zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld wanneer de werkzaamheden meer ondersteunend van aard zijn, volgens strikte instructies en voorschriften worden uitgevoerd en contacten met klanten nauwelijks voorkomen.	B
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	C
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie reparaties en vervangingswerkzaamheden aan alle voorkomende voertuigen (inclusief grote bedrijfswagens) verricht, veelvuldig contact heeft met klanten en opdrachtgevers en eventueel collega's begeleidt.	D

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 24		BETREFT: AUTORUITSCHADE HERSTEL	
Functiegroepen	**Functiegroep B**	**Functiegroep C**	**Functiegroep D**
Karakteristieken			
Complexiteit	De functie is gericht op het verrichten van (hulp)werkzaamheden in het kader van reparatie van autoruiten. De functie omvat technische en administratieve aspecten van routinematige aard. Schakelt nu en dan om tussen de verschillende werkzaamheden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-BG, aangevuld met (interne) cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot ½ jaar.	De functie is gericht op het zelfstandig verrichten van werkzaamheden in het kader van reparatie en/of vervanging van autoruiten. De functie omvat technische, administratieve en adviserende aspecten. Werkzaamheden bevatten een zekere mate van routinematigheid. Accuratesse is vereist bij werkzaamheden in het kader van verwijderen en plaatsen van autoruiten en afstelwerkzaamheden. Schakelt regelmatig om tussen de verschillende werkzaamheden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-GL / vmbo-KB, aangevuld met (interne) cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar en rijbewijs.	De functie is gericht op het zelfstandig verrichten van werkzaamheden in het kader van reparatie en/of vervanging van alle voorkomende voertuigruiten (bussen, vrachtwagens e.d.). Werkzaamheden kunnen ook op lokatie uitgevoerd worden. De functie omvat technische, administratieve en licht commerciële elementen. De werkzaamheden bevatten variatie naast repeterende elementen. Accuratesse is vereist bij werkzaamheden in het kader van verwijderen en plaatsen van voertuigruiten en afstelwerkzaamheden. Schakelt frequent om tussen de verschillende werkzaamheden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met (interne) cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1½ jaar en rijbewijs.
Zelfstandigheid	Het proces is leidend voor wat betreft volgorde van werkzaamheden. Werkt daarnaast volgens duidelijke instructies en voorschriften die geen enkele vrijheid laten voor aanpak en resultaat. De chef is terstond bereikbaar bij problemen die het kennisniveau overstijgen. Contacten met collega's en leidinggevende zijn gericht op het bevorderen van de eigen kennis, een vlot verloop van werkzaamheden en een goede werksfeer.	Werkt in volgorde van de ontvangen opdrachten. Het proces is leidend voor wat betreft de volgorde van de werkzaamheden. Bepaalt de werkwijze aan de hand van de vastgestelde schade. Werkt daarnaast volgens duidelijke instructies en voorschriften die beperkte vrijheid laten voor aanpak en resultaat. De chef is bereikbaar indien problemen het kennis niveau overstijgen. Contacten met collega's en leidinggevende zijn gericht op afstemming omtrent schadevergoeding via verzekeraars, een vlot verloop van werkzaamheden en een goede werksfeer.	Werkt in volgorde van de ontvangen opdrachten, stemt afwijkingen als gevolg van zich aandienende zaken af. Bepaalt de werkwijze aan de hand van de vastgestelde schade. Werkt daarnaast volgens duidelijke instructies en voorschriften, signaleert commerciële kansen. Contacten met collega's en leidinggevende zijn gericht op afstemming omtrent schadevergoeding via verzekeraars, een vlot verloop van werkzaamheden en een goede werksfeer. Begeleidt eventueel 1 à 2 collega's.
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden in de werkzaamheden kunnen leiden tot vertraging of extra kosten. Fouten worden vrijwel altijd direct ontdekt. Contact met klanten moet op klantvriendelijke wijze verlopen.	Fouten of onachtzaamheden in de werkzaamheden kunnen leiden tot vertraging, financiële schade aan voertuigen, en ontevreden klanten. Fouten worden vrijwel altijd direct ontdekt, herstel is mogelijk. Heeft frequent contact met klanten. Contacten moeten op klantvriendelijke en servicegerichte wijze verlopen, waarbij enige tact vereist is. Vertegenwoordigt tijdens deze contacten het bedrijf.	Fouten of onachtzaamheden in de werkzaamheden kunnen leiden tot vertraging, aanzienlijke financiële schade aan voertuigen, en ontevreden klanten. Fouten worden vrijwel altijd direct ontdekt, herstel is mogelijk. Heeft voortdurend contact met klanten, waaronder fleetmanagers. Contacten moeten op klantvriendelijke en servicegerichte wijze verlopen, waarbij enige tact en overtuigingskracht vereist zijn. Vertegenwoordigt tijdens deze contacten het bedrijf.

Fysieke Aspecten	Werkt onder werkplaatsomstandigheden. Ondervindt hierbij mogelijk enige hinder van lawaai, uitlaatgassen en tocht. Voornamelijk staande en/of gebogen werkhouding. Er is ook een beperkte kans op klein lichamelijk letsel.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden en/of buitenomstandigheden. Hoofdzakelijk staan en lopen. Ondervindt hierbij mogelijk enige hinder van lawaai, uitlaatgassen en klimatologische omstandigheden. Geregeld tillen van ruiten (gemiddeld 7 à 8 kilo per ruit). In voorkomende gevallen is kortstondig veel kracht nodig. Bij de uitvoering van de werkzaamheden is er enige kans op het ontstaan van lichamelijk letsel.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden en/of buitenomstandigheden. Hoofdzakelijk staan en lopen. Ondervindt hierbij enige hinder van lawaai, uitlaatgassen en klimatologische omstandigheden. Geregeld tillen van uiteenlopende ruiten, al dan niet met behulp van mechanische hulpmiddelen. In voorkomende gevallen is kortstondig veel kracht nodig. Bij de uitvoering van de werkzaamheden is er kans op het ontstaan van lichamelijk letsel.

Functiefamilie: 25. Bekleden / Stofferen

Bereik functiegroepen: A t/m D

Omschrijving:
Het betreft functies, waarbij het bekleden en/of stofferen van meubels en/of interieur centraal staat. De werkzaamheden kunnen grote variatie vertonen in zowel het te bekleden / stofferen object (meubels, auto- caravan- of bootinterieur, vloeren e.d.) als in het gebruik van materialen in combinatie met bijbehorende bewerkingstechnieken. De betreffende functies kenmerken zich door de benodigde handvaardigheid.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel van de functies is het bekleden en/of stofferen van meubels en/of interieur door het gebruik van diverse materialen in combinatie met verschillende technieken.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Mallen maken.
- Vul- en bekledingsmaterialen op maat maken.
- Machines instellen.
- Locken en stikken van bekleding.
- Demonteren en monteren van te bekleden objecten.
- Bekleden van stoelen e.d.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Allround Meubelstoffeerder
- Autobekleder
- Meubelstoffeerder
- Stoffeerder

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.shm.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Meubelstoffeerder
- Allround Meubelstoffeerder

Voor deze functiefamilie zijn er helaas nog geen referentiefuncties.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 25		BETREFT: BEKLEDEN / STOFFEREN		
Functiegroepen	**Functiegroep A**	**Functiegroep B**	**Functiegroep C**	**Functiegroep D**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op verrichten van enkele eenvoudige werkzaamheden op het terrein van stofferen of bekleden. Is bezig met het aanleren van andere werkzaamheden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-GL / vmbo-KB, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele uren of dagen.	De functie is gericht op bekleden en/of stofferen. Werkt met uiteenlopende materialen en verricht een aantal bewerkingen die elkaar afwisselen. Bepaalde bewerkingen moeten met grote accuratesse worden verricht. Eventueel moet onder tijddwang worden gewerkt. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele uren of dagen.	De functie is voornamelijk gericht op het compleet bekleden en/of stofferen. Werkt met alle voorkomende materialen en verricht alle voorkomende bewerkingen die elkaar steeds afwisselen. Een vrij groot aantal bewerkingen moet met extra grote accuratesse worden verricht. Eventueel moet onder tijddwang worden gewerkt. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele uren of dagen.	De allround functie is gericht op het compleet bekleden en/of stofferen. Werkt met alle voorkomende materialen en verricht alle voorkomende bewerkingen die elkaar steeds afwisselen. Werkt met een groot aantal verschillende typen en uitvoeringen. Adviseert inzake mogelijkheden en verschaft globale calculaties (materiaal en tijd). Een vrij groot aantal bewerkingen moet met extra grote accuratesse worden verricht. Eventueel moet onder tijddwang worden gewerkt. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo (met pakketeisen), aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.
Zelfstandigheid	Het werk wordt voorgelegd. Voert het werk uit in volledige overeenstemming met de verschafte richtlijnen en instructies. De leiding is steeds aanwezig en controleert regelmatig het werk. Nieuwe taken worden onder (bege)leiding aangeleerd. De contacten met collega's zijn gericht op informatie-uitwisseling over de uitvoering van het werk.	Ontvangt opdrachten met omschreven prioriteiten. Volgt vaste werkwijze en procedures. Heeft daarbinnen enige vrijheid, onder toezicht van een meer ervaren collega of de chef. Kan het meeste werk en de voorkomende problemen aan met de gevolgde opleiding en een ervaring van enkele maanden. Het contact met andere medewerkers moet in een prettige sfeer verlopen.	Ontvangt opdrachten met omschreven prioriteiten. Deelt daarbinnen zelf zijn werk in. Moet bij de aanpak van het werk nu en dan improviseren en overleg plegen over nieuwe zaken. Kan de voorkomende problemen aan met de gevolgde opleiding en een ervaring van 1-2 jaar. Het contact met diverse collega's / afdelingen die andere bewerkingen verrichten zijn gericht op kwaliteit, speciale eisen en de voortgang. Begeleidt eventuele leerlingen. Vervangt de afdelingsleiding inzake de dagelijkse dingen.	Ontvangt indicatie over planvolgorde. Deelt daarbinnen zelf het werk in. Verricht het werk volledig zelfstandig. Bepaalt eventueel zelf de kleuren e.d. Improviseert bij de aanpak van het werk. De chef is bereikbaar maar deze let voornamelijk op het eindresultaat. Kan de voorkomende problemen aan met de gevolgde opleiding en een langdurige ervaring. De regelmatige contacten, ook met ongelijksoortige afdelingen zijn van belang voor kwaliteit en doorstroming. Geeft eventueel (functioneel) leiding aan enkele assistenten. Vervangt de afdelingsleiding inzake de dagelijkse dingen.
Afbreukrisico	Fouten leiden tot schades aan een onderdeel en kunnen veelal zonder materiaalverlies hersteld worden.	Fouten kunnen relatief kleine schades opleveren. Door goede zelfcontrole zijn de meeste fouten te voorkomen of tijdig te herstellen. Snijfouten zijn niet te herstellen.	Fouten kunnen relatief kleine schades opleveren. Door goede zelfcontrole zijn die fouten te voorkomen of tijdig te herstellen. Fouten bij het snijden van stapels stof kunnen tot aanzienlijke en onherstelbare schade leiden.	Fouten kunnen relatief kleine schades opleveren. Door goede zelfcontrole zijn die fouten te voorkomen of tijdig te herstellen. Fouten bij het snijden van stapels stof kunnen tot aanzienlijke en onherstelbare schade leiden.

Fysieke Aspecten	Werkt onder werkplaatsomstandigheden met hinder van lawaai, stof en lijmdampen. Werkt meestal staand of zittend, soms gebukt of geknield. Kans op kleine verwondingen.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden met hinder van lawaai, stof en lijmdampen. Werkt meestal staand of zittend, soms gebukt of geknield. Kans op kleine verwondingen. Eventueel is een goede handvaardigheid vereist met een grote mate van nauwkeurigheid.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden met hinder van lawaai, stof en lijmdampen. Werkt meestal staand of zittend, soms gebukt of geknield. Kans op kleine verwondingen. Meestal is een goede handvaardigheid vereist met een grote mate van nauwkeurigheid.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden met hinder van lawaai, stof en lijmdampen. Werkt meestal staand of zittend, soms gebukt of geknield. Kans op kleine verwondingen. Er wordt een goede handvaardigheid vereist met een grote mate van nauwkeurigheid.

Functiefamilie: 26. Spuiten / Schilderen

Bereik functiegroepen: A t/m E

Omschrijving:
Het betreft functies die gericht zijn op het voorbewerken van ondergronden (schuren, plamuren e.d.) en het aflakken van objecten in een geconditioneerde omgeving.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel is het voorbehandelen en aflakken van objecten als onderdeel van het totale bedrijfsproces.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Bepalen van reparatiewerkmethode.
- Schuren en plamuren.
- Mengen van lakken.
- Controleren en bijstellen (bijtinten) van kleur.
- Afplakken van objecten.
- Schilderen, spuiten en/of aflakken van objecten.
- In lagen opbrengen van lak.
- Onderhouden van gebruikte gereedschappen en apparatuur.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Afwerker Modellen
- Conserveerder
- Schilder
- Spuiter
- Straler

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.innovam.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Autospuiter

Voor deze functiefamilie zijn er helaas nog geen referentiefuncties.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 26		BETREFT: SPUITEN / SCHILDEREN		
Functiegroepen	**Functiegroep A**	**Functiegroep B**	**Functiegroep C afwerken/schilderen**	**Functiegroep C beschermingsmiddel**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op schuren, plamuren en eenvoudig (vlak) spuitwerk. Werkzaamheden wisselen elkaar af. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan enkele jaren voortgezet onderwijs, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele uren of dagen.	De functie is gericht op spuiten voor conservering of bescherming. Werkt met enkele uiteenlopende materialen en verricht een aantal bewerkingen die elkaar afwisselen, met name in het vóórtraject. Routine speelt een grote rol. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan enkele jaren voortgezet onderwijs, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele uren of dagen.	De functie is gericht op het afwisselend toepassen van verschillende technieken (reinigen, voorbereiden, schuren, plamuren, schilderen e.d.). Wordt zelden geconfronteerd met nieuwe zaken. Bepaalde bewerkingen vereisen extra concentratie. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele uren of dagen.	De functie is gericht op het afwisselend toepassen van verschillende technieken (reinigen, voorbereiden, schuren, plamuren, aanbrengen beschermingsmiddelen e.d.). Wordt zelden geconfronteerd met nieuwe zaken. Bepaalde bewerkingen vereisen extra concentratie. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele uren of dagen.
Zelfstandigheid	Werkt volgens nauwkeurige voorschriften inzake werkvolgorde en werkwijze, die nauwelijks eigen interpretatie toelaten. Heeft enige vrijheid in de wijze van aanpak. De chef houdt regelmatig toezicht op het werk en is bij problemen snel bereikbaar. De contacten met collega's zijn gericht op informatie-uitwisseling over de uitvoering van het werk.	Ontvangt opdrachten met omschreven prioriteiten. Volgt in principe vaste procedures. Beoordeelt, aan de hand van voorschriften, moeilijke situaties die aanpassing vereisen van enige eenvoudige vaktechnische variabelen (dikte, snelheid e.d.). Deze vereisen praktisch inzicht en enige ervaring (enkele weken). De contacten met chef en andere medewerkers moeten in een prettige sfeer verlopen.	Ontvangt opdrachten met omschreven prioriteiten. Werkt volgens voorschriften die weinig ruimte laten voor eigen interpretatie. Het aanpassen van vaktechnische variabelen aan moeilijke situaties vergt ervaring (enkele maanden). De contacten met leiding en collega's zijn van belang voor een vlot verloop van het werk.	Ontvangt opdrachten met omschreven prioriteiten. Werkt volgens vaste voorschriften. Beoordeelt aspecten van het resultaat en past werkwijze en resultaat aan op basis van inzicht en interpretatie. Het betreft praktische problemen en vaktechnische variabelen. Eventueel kan de chef geraadpleegd worden. De contacten met leiding en collega's zijn van belang voor een vlot verloop van het werk.
Afbreukrisico	Fouten leiden tot overdoen van het werk. Door zelfcontrole kunnen de meeste fouten worden verholpen.	Fouten maken overdoen noodzakelijk hetgeen ook elders tot vertraging leidt. Moet erg attent zijn op de veiligheidseisen. Door goede zelfcontrole zijn de meeste fouten te voorkomen of tijdig te herstellen. Door anderen vindt controle op het eindresultaat plaats.	Fouten kunnen schades opleveren die beperkt blijven tot extra werk, waardoor ook elders vertraging optreedt. Door goede zelfcontrole zijn de meeste fouten te voorkomen of tijdig te herstellen. Door anderen vindt controle plaats op het eindresultaat.	Fouten kunnen leiden tot een flinke vertraging in de voortgang, ook in andere afdelingen. Ook kunnen zij leiden tot schades die moeilijk herstelbaar zijn en de relatie met de klant kunnen aantasten. Contacten met klanten (afspraken en aflevering) zijn van belang voor kwaliteit en planning.
Fysieke Aspecten	Werkt onder omstandigheden van spuitcabine met enige hinder van lawaai. Bij schuurwerk en spuiten is het dragen van mondmaskers verplicht. Overwegend staand werk, soms gebukt of geknield. Kans op kleine verwondingen.	Werkt onder omstandigheden van speciale werkplek of spuitcabine met hinder van lawaai en vrijkomend stof. Werkt met mondmasker op en draagt bij stralen beschermende kleding. Werkt meestal staand of lopend, vaak gebukt of geknield. Kans op kleine verwondingen. Brandgevaar bij ongecontroleerd binnendringen van open vuur. Bij stralen en spuiten is bewegingsprecisie vereist.	Werkt onder omstandigheden van speciale werkplek of spuitcabine met hinder van lawaai en vrijkomend stof. Werkt met mondmasker op en draagt bij stralen beschermende kleding. Werkt meestal staand of lopend, vaak gebukt of geknield. Kans op kleine verwondingen. Brandgevaar bij ongecontroleerd binnendringen van open vuur. Bij stralen en spuiten is bewegingsprecisie vereist.	Werkt onder omstandigheden van speciale werkplek of spuitcabine met hinder van lawaai en vrijkomend stof. Werkt met mondmasker op en draagt bij stralen beschermende kleding. Werkt meestal staand of lopend, vaak gebukt of geknield. Kans op kleine verwondingen. Brandgevaar bij ongecontroleerd binnendringen van open vuur. Bij stralen en spuiten is bewegingsprecisie vereist.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 26		BETREFT: SPUITEN / SCHILDEREN	
Functiegroepen	**Functiegroep C spuiten / lakken**	**Functiegroep D**	**Functiegroep E**
Karakteristieken			
Complexiteit	De functie is gericht op het afwisselend toepassen van verschillende technieken (reinigen, voorbereiden, schuren, plamuren, spuiten). Wordt zelden geconfronteerd met nieuwe zaken. Spuitwerk vereist extra concentratie en accuratesse. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van enkele uren of dagen.	De functie is gericht op alle technische facetten van het (lak)spuiten. Per object kunnen de werkzaamheden verschillen in relatie tot kwaliteit en prijsstelling. Een aantal elementen vereist extra concentratie en accuratesse (mengen, spuiten, controleren). De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op alle technische facetten van het (lak)spuiten en bevat ook enkele coördinerende elementen. Per object kunnen de werkzaamheden verschillen in relatie tot kwaliteit en prijsstelling. Een aantal elementen vereist extra concentratie en accuratesse (mengen, spuiten, controleren). De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.
Zelfstandigheid	Ontvangt opdrachten met omschreven prioriteiten. De te gebruiken middelen en het te bereiken resultaat zijn strak voorgeschreven. Past de aanpak aan op basis van eigen inzicht en ervaring. Het betreft praktische problemen en vaktechnische variabelen. Eventueel kan de chef geraadpleegd worden. De contacten met leiding en collega's zijn van belang voor een vlot verloop van het werk.	Deelt binnen het ontvangen programma het werk in naar te leveren kwaliteit, complexiteit van de behandeling e.d. Bepaalt grotendeels zelf de werkwijze in relatie tot kwaliteitseisen, op basis van vaardigheid in technieken, inzicht en ervaring. Pleegt zo nodig overleg met de chef. De contacten met leiding en omringende afdelingen zijn gericht op technische informatie. Begeleidt één of twee assistenten.	Deelt binnen het ontvangen programma het werk in naar te leveren kwaliteit, complexiteit van de behandeling e.d. Bepaalt grotendeels zelf de werkwijze in relatie tot (soms moeilijk te realiseren) kwaliteitseisen, op basis van vaardigheid in technieken, inzicht en ervaring. Pleegt in moeilijke gevallen overleg met de chef. De contacten met andere (omringende) afdelingen zijn gericht op technische informatie en nodig voor een goede gang van zaken. Coördineert het werk van meerdere assistenten.
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden kunnen leiden tot flinke vertraging in de voortgang, ook in andere afdelingen. Verstoringen in de incidentele contacten met klanten of leveranciers kunnen de relatie negatief beïnvloeden, hun reactie vereist herstel van fouten.	Fouten of onachtzaamheden kunnen leiden tot (uren) overdoen van werk en dus tot flinke vertraging in de voortgang, ook in andere afdelingen. Verstoringen in de regelmatige contacten met klanten (en leveranciers) kunnen de relatie negatief beïnvloeden, hun reactie vereist herstel van fouten of tegemoetkoming in de kosten.	Fouten of onachtzaamheden kunnen leiden tot (uren) overdoen van werk en dus tot flinke vertraging in de voortgang, ook in andere afdelingen. Verstoringen in de regelmatige contacten met klanten (en leveranciers) kunnen de relatie negatief beïnvloeden, hun reactie vereist herstel van fouten of tegemoetkoming in de kosten.
Fysieke Aspecten	Werkt in spuitcabine met hinder van lawaai. Werkt met mondmasker op en draagt beschermende kleding. Werkt meestal staand of lopend, vaak gebukt of geknield. Kans op kleine verwondingen. Brandgevaar bij ongecontroleerd binnendringen van open vuur. Bij spuiten (en stralen) is bewegingsprecisie vereist.	Werkt in spuitcabine met hinder van lawaai. Werkt met mondmasker op en draagt beschermende kleding. Werkt meestal staand of lopend, vaak gebukt of geknield. Kans op kleine verwondingen. Brandgevaar bij ongecontroleerd binnendringen van open vuur. Bij spuiten is grote bewegingsprecisie vereist.	Werkt in spuitcabine met hinder van lawaai. Werkt met mondmasker op en draagt beschermende kleding. Werkt meestal staand of lopend, vaak gebukt of geknield. Kans op kleine verwondingen. Brandgevaar bij ongecontroleerd binnendringen van open vuur. Bij spuiten is grote bewegingsprecisie vereist.

Functiefamilie: 27 Deze functiefamilie is vervallen

Functiefamilie: 28. Montage van Apparatuur (binnen)

Bereik functiegroepen: B t/m F

Omschrijving:
Het betreft technische functies die gericht zijn op de montage van apparatuur en machines binnen een productie omgeving. De werkzaamheden kunnen van mechanische, hydraulische, pneumatische, motorische en/of elektrische aard zijn.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel is zorgdragen voor montage van apparatuur volgens gegeven instructies of richtlijnen.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Voorbereiden van werkzaamheden.
- Toepassen van verbindende technieken.
- Onderdelen en componenten assembleren.
- Verrichten van testen.
- Aanbrengen van modificaties.
- Apparaten in- en afstellen.
- Verrichten van storingsanalyse.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Afsteller Mechatronica
- Caravantechnicus
- Machine Bouwer
- Monteur
- Monteur Apparaten (nieuwbouw)
- Tester

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.kenteq.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Monteur Mechatronica
- Monteur Tester Mechantronica

Voor referentiefuncties Camper- en Caravantechnici zie functiefamilie 39.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 28		BETREFT: MONTAGE VAN APPARATUUR (BINNEN)		
Functiegroepen	**Functiegroep B**	**Functiegroep C**	**Functiegroep D**	**Functiegroep E**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op montagewerkzaamheden van minder complexe aard aan apparaten. Het betreft min of meer routinematige bewerkingen op enkele technische deelterreinen, voornamelijk van eenvoudig mechanische aard. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op montage van apparaten en omvat een diversiteit aan bewerkingen op enkele technische deelterreinen (mechanisch, hydraulisch, motorisch e.d.). Opdrachten en uitvoeringen verschillen op een aantal facetten. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1½ jaar.	De functie is gericht op montage van apparatuur en omvat voornamelijk mechanisch, hydraulisch, pneumatisch, motorisch en eenvoudig elektrisch werk, naast controleren, meten en afstellen als belangrijke elementen. Het werk is gevarieerd van aard en bestaat uit steeds wisselende elementen. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar.	De functie is gericht op montagewerkzaamheden van uiteenlopende en soms gedetailleerde aard op mechanisch, hydraulisch, pneumatisch, motorisch en eenvoudig elektrisch terrein, naast controleren, meten en afstellen en testen als belangrijke elementen. Het werk is erg gevarieerd van aard en bestaat uit steeds wisselende elementen. Wordt daarbij regelmatig gestoord. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.
Zelfstandigheid	De tijdsindeling ligt vast door het opgedragen werkprogramma. Er gelden procedures en voorschriften die enige vrijheid in de aanpak laten. Daarvoor is enige bedrijfservaring vereist (enkele weken), mede in verband met de handelwijze bij afwijkingen. Vrij gering direct toezicht. Eenvoudige problemen van praktische aard. De contacten met collega's en incidenteel met andere afdelingen moeten vlot verlopen.	Werkt volgens vastgestelde planning. Vormgeving en het gebruik van machines en gereedschappen staan grotendeels vast. Er dient sprake te zijn van de vaardigheid om de mogelijk nodige variaties toe te passen. Deze vaardigheid berust op enige maanden ervaring. Overlegt bij twijfels met de chef. De contacten met collega's en met toeleverende en dienstverlenende afdelingen moeten vlot verlopen en zijn gericht op een vlotte doorstroming.	Werkt volgens vastgestelde planning. Werkt volgens een vastgesteld patroon dat enige ruimte laat voor een eigen aanpak die berust op (enkele) maanden ervaring. Ook improvisatievermogen is daarbij vereist. Overleg met de leiding is steeds mogelijk. De contacten met collega's en met staf-afdelingen moeten vlot verlopen en zijn gericht op een vlotte doorstroming. Eventueel is sprake van (functioneel) leiding geven aan een collega.	Werkt volgens vastgestelde planning. Voor de grote lijnen van het montageproces gelden richtlijnen. Is op basis van enkele jaren ervaring redelijk vrij in het bepalen van werkwijze, gereedschap, hulpstukken e.d. Voor het oplossen van moeilijke problemen is steeds overleg met de leiding mogelijk. De contacten met collega's, toeleverende en stafafdelingen zijn van belang voor een optimale doorstroming. Eventueel wordt aan een aantal medewerkers (functioneel) leiding gegeven.
Afbreukrisico	Fouten verstoren als incidenten de normale voortgang op de afdeling en/of veroorzaken tijd- en materiaalverlies. Zelfcontrole en controle door de leiding maken de kans op ontdekken zeer groot.	Fouten in montage- of afstelwerkzaamheden kunnen leiden tot vertraging, extra kosten en materiaalverlies. Bijna alle fouten kunnen door zelfcontrole worden ontdekt en kunnen hersteld worden. Er volgt altijd nog eindcontrole.	Fouten in montage- of afstelwerkzaamheden kunnen leiden tot vertraging, extra kosten, materiaalverlies en in het ergste geval tot totale afkeur van het apparaat. Bijna alle fouten kunnen door zelfcontrole worden ontdekt en kunnen hersteld worden. Er volgt altijd nog eindcontrole.	Fouten in montage- of afstelwerkzaamheden kunnen leiden tot vertraging, extra kosten, materiaalverlies en in het ergste geval tot totale afkeur van het apparaat. Bijna alle fouten kunnen door zelfcontrole worden ontdekt en kunnen hersteld worden. Er volgt altijd nog eindcontrole. Eventueel is af en toe sprake van contact met de klant, gericht op specifiek technische informatie.

Fysieke Aspecten	Werkt in normale productieruimte. Ondervindt enige hinder van onaangename factoren. Werkt staand, soms in lastige houdingen. Soms tillen van zware voorwerpen (transportmiddelen zijn aanwezig). Loopt kans op verwondingen.	Werkt in normale productieruimte. Ondervindt enige hinder van onaangename factoren. Werkt staand, soms in lastige houdingen. Soms tillen van zware voorwerpen (transportmiddelen zijn aanwezig). Loopt kans op verwondingen. Bij bepaalde werkzaamheden is enige bewegingsprecisie vereist, waarbij incidenteel sprake is van beheerste krachtsinspanning.	Werkt in normale productieruimte. Ondervindt enige hinder van onaangename factoren. Werkt staand, soms in lastige houdingen. Soms tillen van zware voorwerpen (transportmiddelen zijn aanwezig). Loopt kans op verwondingen. Bij bepaalde werkzaamheden is enige bewegingsprecisie vereist, waarbij incidenteel sprake is van beheerste krachtsinspanning.	Werkt in normale productieruimte. Ondervindt enige hinder van onaangename factoren. Werkt staand, soms in lastige houdingen, eventueel ook zittend, knielend en kruipend in kleine ruimtes. Soms tillen van zware voorwerpen (transportmiddelen zijn aanwezig). Loopt kans op verwondingen. Soms is enige bewegingsprecisie vereist, waarbij sprake kan zijn van beheerste krachtsinspanning.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 28	BETREFT: MONTAGE VAN APPARATUUR (BINNEN)
Functiegroepen	**Functiegroep F**
Karakteristieken	
Complexiteit	De functie is gericht op de coördinatie van montage van apparatuur en op de combinatie van mechanische, hydraulische, pneumatische, motorische en eenvoudig elektrische terreinen, naast controleren, meten en afstellen en testen als belangrijke elementen. Het werk is erg gevarieerd van aard en bestaat uit steeds wisselende elementen. Wordt daarbij regelmatig gestoord. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.
Zelfstandigheid	Ontvangt informatie over prioriteiten. Richtlijnen voor vormgeving en aanpak zijn voorhanden. Vaak moet ingespeeld worden op de situatie op basis van jaren ervaring en improvisatievermogen. Is vrij in de keuze van werkwijze, gereedschap, hulpstukken e.d. Moeilijke en nieuwe situaties overleggen met de leiding. De contacten met alle overige betrokken afdelingen zijn van belang voor een optimale kwaliteit en doorstroming. Eventueel wordt aan een aantal (3-8) medewerkers (functioneel) leiding gegeven.
Afbreukrisico	Fouten in montage- of afstelwerkzaamheden kunnen leiden tot vertraging, extra kosten, materiaalverlies en in het ergste geval tot totale afkeur van het apparaat. Fouten in de controle kunnen een verder reikende schade veroorzaken. De meeste fouten kunnen door zelfcontrole worden ontdekt en kunnen hersteld worden. Er volgt geen verdere controle meer. Eventueel is af en toe sprake van contact met de klant, gericht op specifiek technische informatie.

Fysieke Aspecten	Werkt in normale productieruimte. Ondervindt enige hinder van onaangename factoren. Werkt staand, soms in lastige houdingen, eventueel ook zittend, knielend en kruipend in kleine ruimtes. Soms tillen van zware voorwerpen (transportmiddelen zijn aanwezig). Loopt kans op verwondingen. Soms is enige bewegingsprecisie vereist, waarbij sprake kan zijn van beheerste krachtsinspanning.

Functiefamilie: 29 Deze functiefamilie is vervallen.

Functiefamilie: 30. Kunststof Verwerken / Bewerken

Bereik functiegroepen: B t/m E

Omschrijving:
Het betreft functies gericht op het uitvoeren van bewerkingen aan diverse soorten kunststofelementen in een werkplaatsomgeving. Het betreft werkzaamheden op het gebied van kunststofbewerking, zoals zagen, boren, lijmen van kunststoffen; het opbouwen, assembleren en aanpassen van elementen.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel van de functies is bewerken van diverse soorten kunststoffen met behulp van uiteenlopende technieken om deel- of eindproducten te vervaardigen.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Zagen, schaven, (CNC)frezen, boren, schroeven, lijmen.
- Kunststoflassen.
- Buigen en zetten van kunststof platen.
- Thermovormen van producten.
- Assembleren van kunststof elementen.
- Onderhouden en repareren van machines en gereedschappen.
- Instellen machines aan de hand van instructie en/of tekeningen.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Caravantechnicus
- Carrosseriebouwer Kunststof
- Kunststof Bewerker
- Medewerker Polyester be- en verwerking
- Montagemedewerker
- Monteur Carrosseriebouw

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.kenteq.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Verspaner
- Kunststoflassen

Voor referentiefuncties Camper- en Caravantechnici zie functiefamilie 39.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 30		BETREFT: KUNSTSTOF VERWERKEN / BEWERKEN		
Functiegroepen	**Functiegroep B**	**Functiegroep C**	**Functiegroep D**	**Functiegroep E**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op vrij eenvoudig bewerken en/of verwerken en/of afwerken van kunststof objecten. Hoeft weinig om te schakelen. De meeste bewerkingen vergen accuratesse. Er kan onder enige tijdsdruk gewerkt moeten worden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-GL / vmbo-KB, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op diverse productiefasen van kunststof objecten (panelen voor carrosserieën, rotorbladen e.d.). Verricht uiteenlopende bewerkingen van minder eenvoudige aard en past een aantal technieken toe. Routinematig werken speelt nog een belangrijke rol. Hoeft tamelijk weinig om te schakelen. De meeste bewerkingen vergen accuratesse. Er kan onder enige tijdsdruk gewerkt moeten worden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is met name gericht op diverse fasen van de vervaardiging, samenbouw en afmontage van geïsoleerde vrachtwagen-carrosserieën van kunststof (polyester). Verricht een veelheid van bewerkingen en technieken, met inbegrip van lastechnieken van hoge technische kwaliteit. Het betreft veelal bewerkingen van korte duur. Regelmatig moet omgeschakeld worden. Vrijwel alle bewerkingen vergen accuratesse. Er kan onder enige tijdsdruk gewerkt moeten worden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op de productie van kunststof objecten (exterieurs en interieurs). Coördineert werkzaamheden. Berekent, past en meet. Bewerkt en verwerkt diverse soorten kunststof en andere materialen en houdt rekening met de specifieke eigenschappen van deze materialen. Voert alle daaraan gerelateerde bewerkingen van zeer uiteenlopende aard uit. Schakelt regelmatig om tussen de diverse bewerkingen en de coördinatie. Het werk vereist regelmatig accuratesse. Tijddwang kan voorkomen. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar.
Zelfstandigheid	Tijdplanning, prioriteiten en werkvolgorde worden aangegeven door een (meewerkend) voorman. De vormgeving en aanpak worden bepaald door tekeningen en/of eventuele normen (en/of door werkvoorschriften en/of normen en/of vastgelegde procedures). Er is vrijwel altijd direct toezicht. Problemen kunnen worden voorgelegd aan de voorman. Om het gevoel voor kwaliteit te ontwikkelen is een klein jaar ervaring nodig. Contact met directe collega's en incidenteel met anderen is voornamelijk gericht op afstemming van het werk.	Tijdsindeling vloeit voort uit de werkopdrachten. Voor het werk gelden globale instructies, vormgeving en aanpak vloeien logisch voort uit materiaaleigenschappen en het aangegeven te bereiken resultaat. Er is vrijwel geen direct toezicht. Problemen kunnen worden voorgelegd aan de leiding. Voor het omgaan met ingewikkelde apparatuur en/of het ontwikkelen van gevoel voor kwaliteit is ruim een jaar ervaring nodig. Contact met directe collega's en incidenteel met anderen is voornamelijk gericht op inhoudelijke afstemming van het werk.	Tijdsindeling vloeit voort uit de werkopdrachten. Voor het werk gelden globale instructies, vormgeving en aanpak worden veelal door de situatie bepaald of in een bespreking toegelicht. Werkt vrijwel zonder direct toezicht. Dient voor problemen zelf oplossingen te zoeken op basis van enkele jaren ervaring in kunststof en/of in verspanings- en lastechnieken. Contact met collega's uit toeleverende en dienstverlenende afdelingen zijn voornamelijk gericht op inhoudelijke afstemming van het werk en bij afwijkingen (kwaliteitsborging). Kan eventueel (functioneel) leiding moeten geven aan toegevoegde collega's.	Is grotendeels vrij om de eigen tijd in te delen en de productievolgorde te bepalen. Vormgeving en aanpak worden deels bepaald door een ontwerptekening en merendeels door het 'vakmansoog'. Kiest zelf de meest efficiënte werkwijze, gereedschappen en machinale bewerkingen. Inzicht en feeling zijn daarbij essentieel. Toezicht in de vorm van overleg. Er komen constructietechnische problemen voor die een zeer langdurige ervaring vereisen (4-5 jaar). Contact met toeleverende en dienstverlenende afdelingen is gericht op afstemming en overleg en van belang voor de voortgang van het werk. Coördineert het werk van enkele collega's.

Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden in het werk kunnen leiden tot kwaliteitsafwijkingen, herstel leidt tot tijdverlies en materiaalverlies. Zelfcontrole maar ook directe en eindcontrole door voorman leveren een grote kans op tijdig ontdekken en herstellen.	Fouten of onachtzaamheden in het werk hebben vrijwel directe invloed op de kwaliteit, verstoren de voortgang op de afdeling, maar kunnen ook doordringen tot bij de klant en van invloed zijn op het imago van het bedrijf. Zelfcontrole en eindcontrole leveren een grote kans op tijdig ontdekken en herstellen.	Fouten of onachtzaamheden in bewerkingen hebben vrijwel directe invloed op de kwaliteit, verstoren de voortgang op de afdeling, kunnen leiden tot extra werk (een dag), maar kunnen ook doordringen tot bij de klant en van invloed zijn op het imago van het bedrijf. Zelfcontrole moet een grote kans opleveren op tijdig ontdekken en herstellen. Eventueel contact met klanten moet gericht zijn op vlotte informatieoverdracht.	Fouten of onachtzaamheden in metingen en constructie kunnen leiden tot aanzienlijk verlies aan tijd en materiaal, tot aanzienlijke stagnatie en tot irritatie bij klanten. Alleen nauwgezette zelfcontrole verkleint de kans op schade. Eventueel contact met de klant moet gericht zijn op vlotte informatieoverdracht.
Fysieke Aspecten	Werkt onder werkplaatsomstandigheden. Er is vrij regelmatig sprake van hinderlijke factoren (lawaai, stof, geur van styreen). Draagt zo nodig mondmasker / beschermende handschoenen en/of gehoorbescherming. Werkt in afwisselende lichaamshouding (staan, zitten, knielen, bukken). Moet ook tillen, sjouwen en duwen. Kans op letsel bij gebruik gereedschap.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden. Er kunnen hinderlijke factoren optreden (lawaai, stof, styreengeur). Draagt zo nodig beschermende middelen. Werkt in afwisselende lichaamshouding (staan, zitten, knielen, bukken). Moet ook tillen, sjouwen en duwen. Kans op letsel bij gebruik gereedschap. Bepaalde bewerkingen vereisen bewegingsprecisie.	Werkt onder gevarieerde omstandigheden. Er kunnen onaangename omstandigheden (vuil werk, stank, lawaai, tocht, wisseling in temperatuur) optreden. Draagt zo nodig beschermende middelen. Het werk is regelmatig inspannend van aard (werken in ongemakkelijke houding, tillen e.d.). Bepaalde bewerkingen vereisen een aanmerkelijk bewegingsprecisie.	Werkt veelal onder werkplaatsomstandigheden maar ook buiten. Er is vrij regelmatig sprake van hinderlijke factoren (lawaai, stof). In afwisselende lichaamshouding werken (staan, zitten, knielen, bukken). Moet ook tillen, trekken en duwen. Moet soms bij het werk beschermende middelen dragen. Er blijft een kans op letsel bij gebruik van handgereedschap. Er kan sprake zijn van bezwarende bewegingsprecisie die een aanmerkelijke beheersing vergt.

Functiefamilie: 31 Deze functiefamilie is vervallen.

Functiefamilie: 32 Deze functiefamilie is vervallen.

Functiefamilie: 33. Bedrijfsleiding

Bereik functiegroepen: G t/m J

Omschrijving:
Het betreft functies, gericht op het beheren van en leiding geven aan een organisatie of een deel van een organisatie. De functie omvat meerdere functionele werkgebieden met administratieve, sociale, commerciële en/of technische aspecten die gelijktijdig aan de orde kunnen zijn en waarbij de samenhang moet worden overzien.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel van de functies is het beheren van en leiding geven aan de dagelijkse gang van zaken van de organisatie of een deel van de organisatie teneinde de organisatie doelstellingen te realiseren.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Onderhouden van klantrelaties.
- Leidinggeven en controleren van werkzaamheden.
- Voeren van beoordelingsgesprekken.
- Bewaken kwaliteit en voortgang van de productie.
- Oplossen van problemen van organisatorische of commerciële aard.
- Het regelen van logistieke processen.
- Overleggen met interne afdelingen en/of afnemers.
- Klanten te woord staan.
- Het afhandelen van klachten.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Afdelingshoofd
- Bedrijfsleider
- Vestigingsleider
- Filiaal Manager
- After Sales Manager
- Regio Manager

NB. Kijk voor leidinggevende werkzaamheden binnen een werkplaatsomgeving ook eens naar functiefamilie 12 Leiding Werkplaats.

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.kenteq.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Bedrijfsmanager Mobiliteitsbranche

Zie hieronder de referentiefuncties en functiecontexten:

33.1	Aftersalesmanager	J
33.2	Bedrijfsleider	H

Functiefamilie 33		Naam van de referentiefunctie
Bedrijfsleiding	J	**33.1 Aftersalesmanager**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de ondernemer, de Directeur of de Bedrijfsleider.

Doel van de functie

Leidinggeven aan 10-15 medewerkers aftersales en mede ontwikkelen van het aftersalesbeleid. Ver- talen van het aftersalesbeleid in acties, voeren acquisitiegesprekken en onderhouden van externe contacten.

Typering van de activiteiten

A. <u>Leidinggeven</u>

1. Begeleidt medewerkers van de afdeling op basis van hun capaciteiten, ervaring en motivatie, afgestemd op doelstellingen en het aftersales beleid.
2. Bewaakt de voortgang en de uitvoering van de (aftersales)werkzaamheden, ziet toe op uitvoering conform gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en eisen m.b.t. arbeidsomstandigheden, veiligheid en milieu.
3. Voert de functionering- en beoordelingsgesprekken.
4. Signaleert de ontwikkeling- en opleidingsbehoefte van de medewerkers, stelt het (persoonlijk) ontwikkelingstraject en -plan vast, afgestemd op de doelen van de afdeling en medewerker.
5. Motiveert en stimuleert de medewerkers rekening houdend met en sturend op het realiseren van gemaakte afspraken en doelstellingen.
6. Werkt samen met de afdeling Verkoop, communiceert, overlegt en stemt de plannen af.

B. <u>Mede ontwikkelen aftersalesbeleid op strategisch niveau</u>

1. Ondersteunt mede de directie bij het vaststellen van het aftersalesbeleid van de organisatie.
2. Heeft inzicht in de marktontwikkelingen en mogelijkheden, doet voorstellen aan de directie over de wijze waarop de onderneming hierop kan anticiperen en inspelen.
3. Geeft advies over het te voeren aftersalesbeleid.
4. Levert aftersalesinformatie aan over effectiviteit, kwaliteit, productiviteit en (verbeter) mogelijkheden in het strategisch overleg met het managementteam.
5. Vertaalt het aftersalesbeleid in concrete acties voor de aftersalesafdeling, stelt actieplannen op.
6. Bewaakt en controleert de productiviteit, de klanttevredenheid van de werkplaats, receptie en het magazijn, stelt bij waar nodig en voert verbeteringen door.
7. Monitort continu of de activiteiten bijdragen aan het beoogde resultaat en stuurt bij waar nodig.

C. <u>Acquireren, uitvoeren garantieclaims en beheren van externe contacten</u>

1. Legt actief contact met (potentiële) klanten.
2. Brengt het bedrijf onder de aandacht van (potentiële) klanten, stimuleert (herhalings)verkopen en verstevigt het imago van het bedrijf.
3. Geeft informatie en toelichting aan (potentiële) klanten, anticipeert op mogelijke vragen en herkent verkoopsignalen.
4. Controleert of garantiebepalingen van toepassing zijn, past de factuur aan indien de werkzaamheden binnen de garantietermijn zijn uitgevoerd.
5. Verricht de garantieafhandeling richting de fabrikant/leverancier/importeur.
6. Beheert en onderhoudt contacten met externe organisaties en relaties, fungeert als het aftersales gezicht naar buiten voor het bedrijf.
7. Fungeert als contactpersoon voor de importeur, voert afgestemde acties uit voert (nieuwe) procedures door rekening houdend met het bedrijfsbelang.

Complexiteit

De functie is gericht op het ontwikkelen van het strategisch aftersalesbeleid en de operationele vertaling hiervan in het actieplan en naar de dagelijkse uitvoering en op het leidinggeven aan de medewerkers die onderdeel zijn van aftersales. De functie is mede gericht op het verhogen van klanttevredenheid en sales door (telefonische) acquisitiegesprekken en op het onderhouden van externe relaties teneinde de doelstellingen van aftersales te realiseren rekeninghoudend met de verschillende belangen. Het bouwen aan een goed imago voor het bedrijf is een belangrijk aspect in de functie. De Aftersalesmanager schakelt voortdurend om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Werkt vaak onder tijddwang in verband met deadlines en het realiseren van gemaakte afspraken. De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO-niveau, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 4 jaar. Dient bij te blijven op het eigen vakgebied.

Zelfstandigheid

Deelt de eigen werktijd in, rekeninghoudend met overlegmomenten en de zelf opgestelde planningen. Bepaalt zelf de aanpak voor wat betreft het (mede) ontwikkelen van beleid, de aanpak van acquisitie en het beheer van de externe communicatie, rekening houdend met de doelstellingen van aftersales. Voor het oplossen van voorkomende problemen zijn beleidsmatig inzicht, initiatief, inventiviteit en brede management werkervaring nodig. Kan in geval van complexe situaties die aftersales overstijgen eventueel de leidinggevende raadplegen. Het toezicht is indirect en op basis van overleg. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van het bedrijfsonderdeel aftersales, stuurt hierin de medewerkers.
Heeft contact met de leidinggevende, collega's en andere afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang in het kader van beleidsvoorbereiding en uitvoering van alle aftersales activiteiten, voor een goede informatie-uitwisseling en afstemming van planningen en werkzaamheden.
Geeft leiding aan 10-15 medewerkers in vestiging, of aan aftersales functionarissen verspreid over enkele vestigingen.

Afbreukrisico

Heeft contact met klanten en met leveranciers/importeur en externe bedrijven. Deze externe contacten zijn van belang voor het realiseren van de aftersales activiteiten, het realiseren van sales en het afhandelen van garantieafspraken, het realiseren van de aftersales doelstellingen en het vertegenwoordigen van het bedrijf.
Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerd beleid, het niet realiseren van de doelstellingen, verlies aan effectiviteit en efficiëntie, ontevreden klanten, financiële schade, omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot als gevolg van zelfcontrole en afstemming met leidinggevende en management/directie.

Fysieke aspecten

Werkt overwegend onder kantooromstandigheden en is regelmatig aanwezig in de werkplaats.

Functiecontext van de referentiefunctie 33.1 Aftersalesmanager

De Aftersalesmanager komt voor binnen vestigingen en regiokantoren. De Aftersalesmanager adviseert over en draagt bij aan de ontwikkeling van het (strategisch) after sales beleid. Volgt de marktontwikkelingen op de voet, zowel lokaal als in bredere zin. Identificeert kansen en bedreigingen en initieert acties die gericht zijn op het versterken van de positie in de markt en die de klanttevredenheid en loyaliteit positief beïnvloeden. Onderhoudt contacten met klanten en leveranciers. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Manager Customer Care of Customer Loyalty Manager zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de taken meer liggen in de advisering over of de vertaling van het (strategisch) after sales beleid, dan in een actieve deelname aan de vorming daarvan. Bijvoorbeeld als de omvang van het werkgebied meer gericht is op een of enkele vestigingen en in mindere mate op een regio met een aantal vestigingen.	I
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	J
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie ook gericht is op het inrichten, organiseren en coördineren van andere (eventueel verwante) afdeling(en), zoals sales en marketing.	

Functiefamilie 33		Naam van de referentiefunctie
Bedrijfsleiding	H	**33.2 Bedrijfsleider**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de ondernemer, de Directeur en geeft leiding aan de medewerkers van een vestiging.

Doel van de functie

Leidinggeven aan de medewerkers van de vestiging, uitvoeren van het bedrijfsbeleid en onderhouden van externe contacten en relaties.

Typering van de activiteiten

A. Leidinggeven

1. Vertaalt organisatiedoelstellingen naar concrete doelstellingen voor medewerkers.
2. Begeleidt medewerkers van de vestiging op basis van hun capaciteiten, ervaring en motivatie, afgestemd op de bedrijfsvoering van de vestiging.
3. Bewaakt de voortgang en de uitvoering van de werkzaamheden, ziet toe op uitvoering conform gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en eisen m.b.t. arbeidsomstandigheden, veiligheid en milieu.
4. Voert de functionering- en beoordelingsgesprekken.
5. Signaleert de ontwikkeling- en opleidingsbehoefte van de medewerkers, stelt het (persoonlijk) ontwikkelingsplan vast.
6. Motiveert en stimuleert de medewerkers.

B. Uitvoeren van het bedrijfsbeleid

1. Communiceert over de organisatiedoelstellingen.
2. Laat de vestiging optimaal functioneren binnen de gestelde doelen van het bedrijfsbeleid.
3. Bewaakt de kwaliteit van het gebouw en van de facilitaire zaken.
4. Bewaakt en controleert de productiviteit, de klanttevredenheid, stelt bij waar nodig en voert verbeteringen door.
5. Rapporteert over effectiviteit, kwaliteit, productiviteit en (verbeter)mogelijkheden in het teamoverleg.
6. Organiseert en coördineert alle werkzaamheden op de vestiging en ziet toe op de voortgang.
7. Beoordeelt offertes en fiatteert de prijs, geeft goedkeuring voor inkoop- en verkooporders.
8. Ziet toe op de adequate administratieve verantwoording van de gang van zaken binnen de vestiging.
9. Koopt in tegen zo laag mogelijke prijzen met behoud van de goede relatie met de leverancier.
10. Bewaakt de opvolging van arbo- en milieu beleid, passend binnen de vestiging.

C. Externe contacten onderhouden

1. Onderhoudt actief contact met externe relaties.
2. Brengt het bedrijf onder de aandacht van (potentiële) klanten, stimuleert (herhalings)verkopen en verstevigt het imago van het bedrijf.
3. Geeft informatie en toelichting aan (potentiële) klanten, anticipeert op mogelijke vragen en herkent verkoopsignalen.

Complexiteit

De functie is gericht op de uitvoering van het vestigingsbeleid en op het leidinggeven aan de medewerkers van de vestiging. De functie is mede gericht op het realiseren van de doelen van de vestiging en het onderhouden van externe relaties. Het zorgdragen voor een goed imago van de vestiging is een aspect in de functie. De Bedrijfsleider schakelt voortdurend om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden, met aandacht voor het gehele proces. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Vaak is er sprake van tijddwang in verband met deadlines, het realiseren van gemaakte afspraken en acties.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan AD-VWO-niveau, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar. Dient bij te blijven op het eigen vakgebied.

Zelfstandigheid

Deelt de eigen werktijd in, rekening houdend met overlegmomenten en de zelf opgestelde planningen. Bepaalt zelf de aanpak voor wat betreft de uitvoering van het vestigingsbeleid, de aanpak en het beheer van de externe communicatie en externe relaties. Voor het oplossen van voorkomende problemen zijn initiatief, inventiviteit en management ervaring nodig. Kan in geval van complexe situaties de directeur of eigenaar raadplegen. Het toezicht is indirect en op basis van overleg. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van de bedrijfsvoering, stuurt hierin de medewerkers.
Heeft contact met de directie, staf en omringende afdelingen, deze zijn van belang voor het goed functioneren van de vestiging.
Geeft hiërarchisch leiding aan 20 tot 30 medewerkers.

Afbreukrisico

Heeft contact met (potentiële) klanten, met leveranciers en externe bedrijven. Deze externe contacten zijn van belang voor het realiseren van vestigingsactiviteiten en het realiseren van de vestigingsdoelen.
Bij alle externe contacten is uitdrukkingsvaardigheid vereist.
Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot het niet realiseren van de doelstellingen, verlies aan effectiviteit en efficiëntie, ontevreden klanten, financiële schade, omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot als gevolg van zelfcontrole en afstemming met directie en staf.
Geheimhouding is vereist met betrekking tot de bedrijfsvoering.

Fysieke aspecten

Werkt overwegend onder kantooromstandigheden, maar komt ook in werkplaatsomgevingen. Afwisselend zitten, lopen en staan. Persoonlijk risico wegens verkeersdeelname (bezoek (potentiële) klanten, leveranciers.

Functiecontext van de referentiefunctie 33.2 Bedrijfsleider

De Bedrijfsleider komt voor binnen vestigingen. De Bedrijfsleider vertaalt het bedrijfsbeleid en bewaakt de uitvoering van de werkzaamheden conform de doelstellingen van de vestiging. Ziet toe op diverse thema's en processen, zoals relatiebeheer, facilitaire zaken, klanttevredenheid, productiviteit en omzet. Geeft leiding, coacht en begeleidt medewerkers. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Vestigingsmanager of Filiaalleider zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de taken betrekking hebben op ondersteuning bij (een deel van) de coördinatie van de operationele processen en commerciële zaken die daarmee samenhangen. Bijvoorbeeld in de rol of functie van Assistent-Bedrijfsleider.	G
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	H
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie gericht is op het organiseren en coördineren van alle werkzaamheden in een of enkele vestigingen. Bijvoorbeeld als er naast de operationele coördinatie duidelijk commerciële en beheerstechnische aspecten zijn.	I

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 33		BETREFT: BEDRIJFSLEIDING		
Functiegroepen	**Functiegroep G**	**Functiegroep H**	**Functiegroep I**	**Functiegroep J**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op het leiding geven aan en het coördineren van een breed scala aan werkzaamheden in een productieomgeving waarin uiteenlopende bewerkingen plaatsvinden. Ondersteunt in de uitvoering van taken waar nodig. De controle op de toepassing van kwaliteitsnormen in wisselende situaties vereist voortdurende aandacht en omschakelen tussen de verschillende aspecten. Vaak is sprake van tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3½ jaar.	De functie is gericht op het organiseren, coördineren en controleren van alle voorkomende werkzaamheden (incl. gebouwbeheer) in een vestiging. Commerciële en sociale aspecten spelen een rol (prijsafspraken e.d.). De aandacht dient constant gericht te zijn op het gehele proces. Schakelt voortdurend om tussen de diverse aspecten. Vaak is sprake van tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan AD / vwo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar.	De functie is gericht op het organiseren, coördineren en controleren van alle werkzaamheden in één of enkele vestigingen. Ook duidelijk commerciële (prijsafspraken, acquisitie e.d.) en beheerstechnische aspecten zijn aanwezig (in verband met kostencontrole, efficiency-bewaking e.d.). De aandacht dient constant gericht te zijn op het gehele proces, waarbij ook de langere termijn overzien moet worden. Schakelt voortdurend om tussen de diverse aspecten. Vaak is sprake van tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan hbo (deelcertificaten), aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3½ jaar.	De functie is gericht op het coördineren, controleren en begeleiden van vestigingsactiviteiten in een vastgesteld werkgebied. Er vindt confrontatie plaats met alle bedrijfseconomische aspecten. Is betrokken bij het formuleren van beleid. De aandacht wordt continu gebonden door planning, proces en administratieve aangelegenheden. Schakelt voortdurend om tussen de diverse aspecten. Werkt vaak onder tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan hbo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 4 jaar.
Zelfstandigheid	Is betrokken bij het, samen met de leiding, bepalen van de werkplanning. Vestigingsdoelstellingen worden aangegeven. Stelt prioriteiten in de uitvoering en bepaalt de detailuitvoering. De leiding is te raadplegen maar houdt normaal alleen het eindresultaat in de gaten. Het probleemniveau is in overeenstemming met opleiding en ervaring. De contacten met omringende afdelingen en stafafdelingen zijn van wezenlijk belang voor het goed functioneren van de afdeling. Geeft leiding aan 10-20 medewerkers.	Bestuurt zelfstandig de gehele vestiging binnen aangegeven kaders. Werkt met een grote mate van zelfstandigheid binnen de gestelde kaders en gegeven richtlijnen. Signaleert knelpunten en stelt de planning bij waar nodig. Bepaalt de werkvolgorde, Eindresultaat en nacalculatie van geleverde prestaties vormen criteria voor het welslagen. De leiding is te raadplegen, toezicht aan de hand van periodieke rapportages. De contacten met directie, staf- en omringende afdelingen zijn van wezenlijk belang voor het goed functioneren van de vestiging. Geeft leiding aan 20-30 medewerkers.	Bestuurt zelfstandig de gehele vestiging. Werkt de opdrachten zelfstandig af binnen de mede zelf opgestelde functionele kaders, stelt deze zo nodig bij. Bepaalt de opdrachtvolgorde. Eindresultaat en nacalculatie van geleverde prestaties vormen criteria voor het welslagen. Toezicht is op hoofdlijnen gereguleerd, aan de hand van managementrapportages. De contacten met directie, staf- en omringende afdelingen zijn van wezenlijk belang voor het goed functioneren van de vestiging. Geeft leiding aan 20-30 medewerkers, waarbij geografische spreiding mogelijk is.	Stelt zelf, geholpen door de stafafdelingen e.d., planning, prioriteiten en/of functionele kaders op. Lost zelf de soms complexe problemen van vaktechnische, organisatorische, financiële en personele aard op. Neemt in deze alle vereiste maatregelen en initiatieven. Legt en onderhoudt (al of niet gereguleerd) contact met vrijwel iedereen in het bedrijf teneinde de operationele voortgang ongestoord te laten verlopen. Geeft leiding aan 20-30 medewerkers in een vestiging of aan enkele vestigingsverantwoordelijke functionarissen verspreid binnen het werkgebied.
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden kunnen problemen in de uitvoering, verkeerde uitvoering, kwalitatief minder werk of foutief werk opleveren. Daarbij zijn schades tot enkele duizenden euro's mogelijk. In de contacten met derden kan het niet goed dienen van de klanten / opdrachtgevers direct en op termijn schade	Fouten of onachtzaamheden kunnen problemen veroorzaken met betrekking tot langere termijn afspraken, leiden tot foutieve beslissingen of tot forse schadeclaims e.d. Verstoring van de contacten met derden kan het imago van het bedrijf blijvend schaden of een vlot verloop van het werk	Door fouten of onachtzaamheden in beslissingen of controle kunnen de belangen van het bedrijf ernstig geschaad worden (stilstand, leegloop e.d.). In de contacten met derden kunnen belangrijke financiële aspecten foutief behandeld worden of het imago van het bedrijf blijvend geschaad worden.	Fouten in planning of calculaties leiden tot zeer forse schade. Fouten of nalatigheden in afspraken of onderhandelingen eveneens. Onvoldoende of falende coördinatie of bewaking van de productie en de doorstroming kunnen verstoringen veroorzaken in de relaties met (ook 'vaste')

	opleveren. Discretie is vereist ten aanzien van enkele aspecten.	ernstig aantasten. Geheimhouding is vereist ten aanzien van een aantal aspecten.	Geheimhouding is vereist ten aanzien van een aantal aspecten.	opdrachtgevers. Geheimhouding is vereist ten aanzien van een aantal aspecten.
Fysieke Aspecten	Werkt onder kantoor- en werkplaatsomstandigheden die soms bezwarend kunnen zijn (lawaai, stof, tocht, temperatuur e.d.). Verricht staand en lopend werk, enig tillen of bukken komt voor. Er is enige kans op lichamelijk letsel.	Verricht het werk grotendeels op kantoor maar komt ook in de productie-afdelingen, waar enige hinder van lawaai e.d. wordt ondervonden en enige kans bestaat op lichamelijk letsel. Werkt gedurende enkele uren achter een beeldscherm.	Verricht het werk grotendeels op kantoor maar komt ook in de productie-afdelingen. Is zowel binnen als buiten het bedrijf ambulant / mobiel. Werkt gedurende enkele uren achter een beeldscherm.	Verricht het werk grotendeels op kantoor maar komt ook in de productie-afdelingen. Is zowel binnen als buiten het bedrijf erg ambulant / mobiel. Werkt gedurende enkele uren achter een beeldscherm.

Functiefamilie: 34. Breed-technische Adaptatie Voertuigen

Bereik functiegroepen: D t/m G

Omschrijving:
Het betreft technische functies die gericht zijn op het repareren, onderhouden en afleveringsklaar maken van (revalidatie)voertuigen. Sommige functies zijn daarnaast gericht op het ontwikkelen van adaptaties en individuele aanpassingen aan uiteenlopende (revalidatie)voertuigen inclusief het verhelpen van complexere, technische klachten aan deze voertuigen.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel is ontwerpen, onderhouden en/of uitvoeren van technische aanpassingen aan voertuigen voor gebruikers met een functiebeperking of handicap.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Het verzorgen van onderhoud en reparaties aan voertuigen.
- Ontwerpen van adaptaties en individuele aanpassingen.
- Opheffen van technische klachten en realiseren van maatwerkoplossingen.
- Het testen of het voertuig naar behoren werkt (veiligheids-technisch en functioneel).
- Afstellen van het voertuig en eventueel ter plaatse aanpassen.
- Het instrueren van de eindgebruiker over het gebruik van het voertuig, specifieke adaptaties e.d.
- Het verzorgen van (de)montagewerkzaamheden en aanpassingen aan de hulpmiddelen.
- Leidinggeven aan medewerkers en coördineren van werkzaamheden.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Adaptatieadviseur
- Adaptatietechnicus
- Afleveraar
- Assemblagemonteur
- Medewerker Adaptatietechniek
- Servicemonteur
- Teamleider Adaptatietechniek

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.svgb.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Afleveraar als expert

Voor deze functiefamilie zijn er helaas nog geen referentiefuncties.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 34		BETREFT: BREED-TECHNISCHE ADAPTATIE VOERTUIGEN		
Functiegroepen	**Functiegroep D**	**Functiegroep E**	**Functiegroep F**	**Functiegroep G**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op het vervaardigen, renoveren, repareren en onderhouden van (speciale) carrosserieën. Gebruikt diverse soorten materiaal en voert alle daaraan gerelateerde bewerkingstechnieken uit. Schakelt regelmatig om. Accuratesse is vereist bij diverse werkzaamheden. Tijddwang komt voor bij deadlines en spoedreparaties. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan vmbo-TL, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar.	De functie is gericht op het construeren van (delen van) aanpassingen van voertuigen, al of niet voor mindervaliden. Het werk omvat variatie in materialen en daaraan gerelateerde bewerkingen. Moet daartussen regelmatig omschakelen. Accuratesse is vereist bij diverse werkzaamheden. Tijddwang komt voor bij deadlines en spoedproductie. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1½ jaar.	De functie is gericht op construeren, ontwikkelen / ontwerpen van erg uiteenlopende aanpassingen van voertuigen voornamelijk voor mindervaliden. Het werk omvat een grote variatie aan bewerkingen. Moet voortdurend omschakelen. Accuratesse is vereist bij elektrische aanpassingen en bij werken zonder tekening of schema. Tijddwang treedt op als er klanten wachten. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar. Bijblijven op het vakgebied (beursbezoek).	De functie is gericht op plannen, organiseren, controleren en mede uitvoeren van aanpassingen van voertuigen voornamelijk voor mindervaliden. De functie omvat alle aspecten van aanpassing en een grote variatie aan bewerkingen. Moet voortdurend omschakelen. Accuratesse is vereist, met name bijvoorbeeld bij diagnose van storingen. Tijddwang treedt op als er klanten wachten. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar. Bijhouden van ontwikkelingen op het vakgebied is vereist.
Zelfstandigheid	Is binnen de planning enigszins vrij om eigen tijd in te delen en prioriteiten te stellen. De vormgeving en aanpak worden grotendeels bepaald door de bouwtekeningen. Toezicht in de vorm van overleg. De voorkomende problemen zijn van praktische aard en vereisen inzicht en inventiviteit, mede verkregen door ervaring (circa 3 jaar). Voor meer complexe problemen kan de leiding geraadpleegd worden. Contacten met collega's (en Werkvoorbereider of Tekenaar) zijn gericht op afstemming en ontvangen van instructies / toelichting.	Is binnen de planning redelijk vrij om eigen tijd in te delen en prioriteiten te stellen. De vormgeving en aanpak worden grotendeels bepaald door de (bouw)tekeningen. Vormgeving, aanpak en werkwijze vloeien grotendeels daaruit voort. Toezicht in de vorm van overleg. De voorkomende problemen zijn van praktisch-technische aard en vereisen inzicht en inventiviteit, mede verkregen door ruime ervaring. Voor meer complexe problemen kan de leiding geraadpleegd worden. Contacten met collega's (en Werkvoorbereider of Tekenaar) zijn gericht op afstemming en overleg over uitvoering.	Tijdsindeling vloeit voort uit de instructie van de chef. Ontvangt globale tekeningen en gegevens. Speelt in op gegevenheden (componenten en specifieke eisen). Bepaalt zelf vormgeving, aanpak en werkwijze. Het toezicht krijgt vorm in overleg. Moet voor de op te lossen technische problemen beschikken over langdurige ervaring. De contacten met collega's en andere medewerkers (onder andere Tekenaar) zijn gericht op optimale en efficiënte uitvoering.	Bepaalt zelf tijdsindeling en prioriteiten met het oog op afspraken met klanten. Ontvangt soms globale tekeningen en gegevens. Speelt in op gegevenheden (middelen en eisen). Bepaalt zelf vormgeving, aanpak en werkwijze. Het toezicht krijgt vorm in overleg. Voor de op te lossen problemen (technisch en coördinerend) is minimaal 5 jaar ervaring nodig. De contacten met collega's en andere medewerkers zijn gericht op de coördinatie, advisering, bestellingen en productverbetering. Geeft leiding aan 5 medewerkers.
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden kunnen leiden tot extra werk en verlies aan materiaal, tijd en capaciteit. Voorkomen, ontdekken en herstellen berust op zelfcontrole en/of controle door de chef.	Fouten of onachtzaamheden kunnen leiden tot extra werk en verlies aan materiaal, tijd en capaciteit. Ook kunnen zij gevolgen hebben voor goede werking en veiligheid. Voorkomen, ontdekken en herstellen berust nagenoeg uitsluitend op zelfcontrole. Incidenteel kan sprake zijn van contact met klanten over uitvoeringskwesties.	Fouten of onachtzaamheden hebben ogenblikkelijke gevolgen voor een goede werking en/of veiligheid van de apparatuur of het voertuig. Nauwkeurige zelfcontrole is vereist. (Kostbaar) herstel is mogelijk. De veiligheid op de weg dient altijd te prevaleren. Contacten met klanten / opdrachtgevers over eisen en mogelijkheden. Wisselt incidenteel gegevens uit met collega's van andere bedrijven.	Fouten of onachtzaamheden in coördinatie en controle hebben gevolgen voor doorloop van opdrachten, goede werking en veiligheid van apparatuur. Nauwkeurige zelfcontrole is vereist. (Kostbaar) herstel is mogelijk. De veiligheid op de weg dient altijd te prevaleren. Contacten met klanten / opdrachtgevers, collega bedrijven, RDW en toeleveranciers zijn gericht op een vlotte voortgang van de productie.

Fysieke Aspecten	Werkt onder werkplaatsomstandigheden met incidenteel reparaties buiten. Vrij regelmatig optredende hinderlijke omstandigheden (lawaai, stof). Draagt zo nodig beschermende middelen. Veel staand en lopend werk. Ook tillen, knielen, reiken, bukken komen voor. Kans op kleine verwondingen.	Werkt onder werkplaatsomstandigheden. Vrij regelmatig optredende hinder van lawaai, stof en stank. Draagt zo nodig beschermende middelen. Veel staand en lopend werk. Ook tillen, knielen, reiken, bukken komen voor. Kans op kleine verwondingen.	Werkt onder normale omstandigheden in de werkplaats, met enige hinder van lawaai, stof en stank. Staand en soms zittend werk. Dragen van beschermende hulpmiddelen. Geringe kans op letsel. Soms moet sprake zijn van bezwarende bewegingsprecisie met een aanmerkelijke beheersing (montage dubbele bediening).	Werkt onder normale omstandigheden in de werkplaats, met enige hinder van lawaai, stof en stank. Staand en soms zittend werk. Dragen van beschermende hulpmiddelen. Geringe kans op letsel. Soms moet sprake zijn van bezwarende bewegingsprecisie met een aanmerkelijke beheersing.

Functiefamilie: 35 Deze functiefamilie is vervallen.

Functiefamilie: 36. Export/Import

Bereik functiegroepen: D t/m H

Omschrijving:
Het betreft functies gericht op het coördineren, aansturen, uitvoeren of ondersteunen bij de internationale verzending van bedrijfsgoederen. De functies kennen administratieve, commerciële, logistieke, beheersmatige en analytische aspecten, waarbij meerdere zaken tegelijkertijd aandacht behoeven. Vanuit de functie fungeert men veelal als vraagbaak voor klanten en collega's. De uitvoering van de functies vindt plaats binnen de bedrijfsvestiging.

Doel:
Het aansturen, (laten) uitvoeren of ondersteunen van activiteiten die gericht zijn op de internationale verzending van bedrijfsgoederen.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Invoeren en bevestigen van verzendingen.
- Organiseren van transport.
- Afstemmen van leverings- en betalingscondities.
- Verzorgen van transport en douane documenten.
- Registreren en afhandelen van klachten.
- Monitoren van zendingen.
- Verzorgen van CBS aangiftes.
- Opstellen en verzenden van facturen.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Commercieel Medewerker Export
- Export Manager
- Export Manager Logistiek
- Export Medewerker

Voor een actueel overzicht van aanvullende cursussen zie bijvoorbeeld: www.kenniscentrumhandel.nl
Enkele voorkomende cursussen zijn:
- Export Medewerker Binnendienst.

Zie hieronder de referentiefuncties en functiecontexten:

36.1	Medewerker Export	E
36.2	Export Manager	G

Functiefamilie 36		Naam van de referentiefunctie
Export/Import	E	**35.1 Medewerker Export**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de afdelingsmanager.

Doel van de functie

Het administratief verwerken van de export van voertuigen volgens aanwijzing, zodanig dat het exportproces administratief adequaat is verantwoord, in het bijzonder met betrekking tot het logistieke proces, fiscale zaken en douanezaken.

Typering van de activiteiten

A. <u>Verwerkt de exportadministratie</u>

1. Ontvangt mutatieverzoeken en gegevens van te exporteren voertuigen.
2. Controleert de gegevens op juistheid, volledigheid en op het voldoen aan alle geldende wetten en voorschriften.
3. Signaleert en rapporteert afwijkingen en neemt voor zover nodig voorbereidende maatregelen ten behoeve van een besluit van de leidinggevende.
4. Verwerkt mutaties van voertuigen in beheerssystemen.
5. Zorgt ervoor dat aan een eventuele meldingsverplichting aan instanties (belastingdienst, douane, etc.) is voldaan.
6. Zorgt dat de voertuigen administratief gereed zijn voor export.
7. Archiveert de gegevens tijdig en op correcte wijze in de daarvoor bestemde systemen.
8. Verstrekt rapportages en overzichten.

B. <u>Operationeel contact met belanghebbenden</u>

1. Stemt documentatie behorende bij voertuigen af met transporteurs.
2. Stemt af met adviseurs van overheidsdiensten (belastingdienst, douane, etc.).
3. Borgt de processen en controleert de uitvoering van de werkzaamheden zoals bedoeld.

C. <u>Ondersteunende werkzaamheden</u>

1. Doet voorstellen voor procesverbeteringen.

Complexiteit

De functie is gericht op het uitvoeren van de volledige exportadministratie. De functionaris ontvangt en controleert gegevens, verwerkt mutaties met als doel om voertuigen administratief gereed te maken voor export, in overeenstemming met fiscale wetgeving en (inter)nationale handelsbepalingen. Geeft uitvoering aan de tijdige en correcte melding bij de desbetreffende instanties, zoals de belastingdienst en de douane. Schakelt regelmatig om tussen de diverse deelactiviteiten, ad hoc opdrachten en het beantwoorden van vragen van collega's. Accuratesse is vereist bij alle werkzaamheden. Tijddwang kan voorkomen bij het afhandelen van ad hoc opdrachten.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 niveau, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een studielast van 1½ jaar. Daarnaast is actuele kennis vereist ten aanzien van de interne organisatie, IT-systemen, relevante fiscale wet- en regelgeving (BPM, BTW, douanezaken).

Zelfstandigheid

De tijdsindeling wordt grotendeels bepaald door het werkaanbod, waarbij de prioriteiten worden afgestemd met de leidinggevende en de medewerker zelf de werktijd verder indeelt. De medewerker is bij de werkaanpak en vormgeving gebonden aan procedures en werkinstructies. Toezicht is overwegend indirect en vindt plaats door overleg met de leidinggevende en steekproefsgewijze controle. In complexe situaties kan de leidinggevende altijd geraadpleegd worden. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring, ruime kennis op de eigen aandachtsgebieden, inzicht en inventiviteit worden opgelost.
Heeft intern contact met collega's en andere afdelingen, gericht op de afstemming en controle van de werkzaamheden. De contacten zijn van belang voor een optimale administratieve ondersteuning en een vlotte voortgang en afhandeling van het exportproces.

Afbreukrisico

Heeft extern contact met transporteurs en eventueel met verschillende instanties zoals de belastingdienst en de douane. Deze contacten zijn van belang voor afstemming over transporten, de vereiste documentatie en het verkrijgen van informatie.
Fouten en/of onzorgvuldigheden in de invoering van gegevens of het verwerken van mutaties kunnen leiden tot verkeerde registraties, vervuilde administratie, onjuiste documenten, fiscale risico's, financiële schade, foutieve export en eventueel reputatieschade. De kans op het tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op het volgen van procedures, zelfcontrole en controle door de leidinggevende.
Moet weerstand kunnen bieden aan risico's voor de persoonlijke integriteit.

Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden vrijwel de gehele dag achter een beeldscherm.

Functiecontext van de referentiefunctie 36.1 Medewerker Export

De Medewerker Export komt voor binnen vestigingen en regiokantoren en is gericht op het bijhouden van beheersystemen ten behoeve van de exportadministratie. De functionaris ontvangt en controleert gegevens, verwerkt mutaties met als doel de voertuigen administratief gereed te maken voor export, zodanig dat dit in overeenstemming met fiscale wetgeving en internationale handelsbepalingen geschiedt. Geeft uitvoering aan een tijdige en correcte melding bij de desbetreffende instanties. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Administratief (Export) Medewerker zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de taken meer gericht zijn op de administratieve ondersteuning van een logistieke afdeling en het informeren van derden (intern en extern).	D
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	E
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie ook gericht is op de ondersteuning en coördinerende rol (als senior) van de in- en verkoop, administratieve- en procesbewaking, order- en retourverwerking.	F

Functiefamilie 36		Naam van de referentiefunctie
Export/Import	G	**Export Manager**

Positie van de functie in de organisatie
Werkt onder leiding van de Directeur.

Doel van de functie
Geeft leiding aan 3-6 medewerkers van de afdeling Export, zodanig dat het exportproces is ingericht, geborgd en adequaat en conform wet- en regelgeving is geadministreerd, gecontroleerd en gerapporteerd.

Typering van de activiteiten

A. <u>Leidinggeven</u>
1. Vertaalt het ondernemingsbeleid naar beleid voor de afdeling.
2. Voert het personeelsbeleid uit.
3. Beoordelen van medewerkers.
4. Zorgt voor een optimale bezetting van de afdeling.
5. Geeft leiding aan de dagelijkse operatie van de afdeling.
6. Stemt op basis van het werkaanbod de prioriteiten voor de afdeling/medewerkers af.
7. Controleert de uitgevoerde werkzaamheden.
8. Rapporteert en adviseert gevraagd en ongevraagd aan directie/management de voortgang van de afdeling.

B. <u>Procesoptimalisatie</u>
1. Analyseert de effectiviteit en efficiëntie van processen.
2. Identificeert verbetermogelijkheden.
3. Stelt verbeteringen voor en neemt in afstemming met directie/management maatregelen om deze te implementeren.
4. Meet en beoordeelt de resultaten.

C. <u>Informatievoorziening en personeelsontwikkeling</u>
1. Houdt de informatievoorziening actueel.
2. Zorgt voor een effectieve ontsluiting en verspreiding van kennisbronnen, in het bijzonder met betrekking tot fiscale zaken en douanezaken.
3. Is als materiedeskundige aanspreekpunt voor exportzaken.
4. Ontwikkelt de kennis en vaardigheden van de medewerkers van de afdeling.

Complexiteit

De functie is gericht op het vormgeven aan het beleid van de afdeling en eventueel het mede vormgeven aan het beleid van de onderneming. Geeft leiding aan de afdeling. De functie heeft daarnaast bedrijfseconomische, administratieve en logistieke aspecten. Schakelt zeer regelmatig om tussen de diverse deelactiviteiten, ad hoc opdrachten en het beantwoorden van vragen van medewerkers en collega's. Accuratesse is vereist bij alle werkzaamheden. Tijddwang kan voorkomen bij deadlines en het afhandelen van ad hoc opdrachten.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo niveau 4 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een studielast van 2½ jaar. Daarnaast is grondige kennis vereist ten aanzien van de interne organisatie, verandermanagement, IT-systemen, relevante fiscale wet- en regelgeving (BPM, BTW, douanezaken).

Zelfstandigheid

De tijdsindeling wordt grotendeels bepaald door de functionaris zelf. Hij stemt de prioriteiten af met de medewerkers van de afdeling. De medewerker is bij de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het ondernemingsbeleid en het zelf vormgegeven beleid voor de afdeling, waaronder diverse vaste procedures en voorschriften. Toezicht is indirect en vindt plaats door overleg met de leidinggevende. In complexe situaties kan de leidinggevende altijd geraadpleegd worden. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van de afdeling. De functionaris doet verbetervoorstellen over onderdelen van de bedrijfsvoering aan het management/de directie. De voorkomende problemen kunnen met diverse jaren werkervaring, diepgaand inzicht in de materie en gedegen kennis van hiermee samenhangende gebieden worden opgelost.
Heeft intern contact met collega's en coördinatoren, gericht op de afstemming en controle van de werkzaamheden. De contacten zijn van belang voor een optimale aansturing, administratieve ondersteuning en verantwoording en een vlotte voortgang en afhandeling van het gehele exportproces.
De functionaris geeft leiding aan 3-6 medewerkers.

Afbreukrisico

Heeft extern contact met transporteurs en eventueel met verschillende (overheids)instanties zoals de belastingdienst en de douane. Deze contacten zijn van belang voor afstemming over transporten, de vereiste documentatie en het verkrijgen van informatie.
Fouten en/of onzorgvuldigheden in de uitvoering van en controle op de werkzaamheden van de afdeling kunnen leiden tot verkeerde registraties, vervuilde administratie, onjuiste documenten, fiscale risico's, financiële schade, foutieve export en eventueel reputatieschade. De kans op het tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op het volgen van procedures, zelfcontrole en controle door de leidinggevende.
Moet weerstand kunnen bieden aan risico's voor de persoonlijke integriteit.

Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden.

Functiecontext van de referentiefunctie 36.2 Export Manager

De Export Manager komt voor binnen vestigingen en regiokantoren. De functionaris is verantwoordelijk voor de coördinatie van de afdeling Export, zodanig dat het exportproces is ingericht, geborgd en adequaat en in overeenstemming met wet- en regelgeving is geadministreerd, gecontroleerd en gerapporteerd. Analyseert de effectiviteit en efficiëntie van processen en voert eventueel verbetervoorstellen aan. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Export Manager Logistiek zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als naast de hoofdtaken van in- en verkoop, administratieve- en procesbewaking, order- en retourverwerking, ook enkele coördinerende taken voor de afdeling voorkomen.	F
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	G
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie ook gericht is op het inrichten, organiseren en coördineren van andere (eventueel verwante) afdeling(en), zoals sales en verkoopondersteuning.	H

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 36		BETREFT: EXPORT		
Functiegroepen	**Functiegroep D**	**Functiegroep E**	**Functiegroep F**	**Functiegroep G**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op voornamelijk administratieve ondersteuning van de logistieke afdeling en omvat registreren, intern en extern informeren, administratief afhandelen e.d. Omgaan met transportdocumenten e.d. vereist accuratesse. Tijddwang kan voorkomen bij spoedwerkzaamheden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot ½ jaar.	De functie is gericht op het bijhouden van beheersystemen ten behoeve van de logistieke aangelegenheden en omvat deelaspecten van plannen, coördineren, bewaken en signaleren. Moet de aandacht verdelen over diverse onderwerpen. Hoge accuratesse vereist bij invoeren en controleren van gegevens en/of bestanden. Er kan soms sprake zijn van enige tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-3 / havo, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1½ jaar.	De functie is gericht op taken met betrekking tot logistieke aangelegenheden en betreft onderwerpen van verschillende aard (assistentie verkoper / bewaking procedures / bestellingen / orderverwerking / retourafhandeling / administratieve bewaking). Schakelt regelmatig om. Vaak is sprake van tijdsdruk. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar.	De functie is gericht op coördinatie, organisatie en uitvoering van internationale verzending van goederen en opslag. Leidinggevende en bedrijfseconomische aspecten. Schakelt regelmatig om, wordt vaak onderbroken. Bepaalde aspecten vereisen extra accuratesse. Regelmatig is sprake van tijddwang. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan mbo-4 / havo met pakketeisen, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2½ jaar.
Zelfstandigheid	Is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan gestelde prioriteiten. Houdt zich aan de geldende administratieve procedures, modellen en overige voorschriften. Bepaalt de concrete handelwijze zelf. Moet snel kunnen handelen hetgeen inzicht in de materie vereist. Werkt onder regelmatig toezicht. De frequente contacten binnen de afdeling en met diverse andere afdelingen zijn gericht op het vlot doorstromen van concrete gegevens benodigd voor transport.	Is voor het indelen van de tijd gebonden aan zich aandienende zaken. Stelt in overleg prioriteiten. Houdt zich aan gegeven richtlijnen en procedures. Neemt een aantal praktische beslissingen op basis van afweging. Kan bij problemen terugvallen op de leidinggevende, die ook indirect toezicht uitoefent. De contacten met diverse afdelingen zijn gericht op optimale doorstroming van gegevens en beheer van bestanden.	Is vrij om de eigen tijd in te delen en prioriteiten te stellen binnen richtlijnen en markante gegevenheden. Ontvangt voor de aanpak en vormgeving instructies op essentiële punten. Eigen initiatief is nodig bij de contactafhandeling. De probleemoplossing vereist inzicht in bedrijfsprocessen en enige ervaring. De veelvuldige contacten binnen en buiten de afdeling zijn gericht op een vlotte doorgang en afhandeling van bestellingen en leveringen.	Is veelal vrij om eigen tijd in te delen, rond dwingende zaken. Is voor de aanpak gebonden aan richtlijnen en procedures. Kan daarnaast in de praktische uitvoering de eigen benaderingswijze vaststellen. Terugkoppeling naar de chef kan snel plaatsvinden. Er is sprake van indirect toezicht (overleg). De voorkomende problemen vereisen inzicht in de organisatie en enige ervaring. De contacten met diverse afdelingen en medewerkers op alle niveaus zijn gericht op een goede afstemming van werkzaamheden teneinde de logistieke processen vlot en efficiënt te laten verlopen. Geeft leiding aan 3-6 medewerkers.

Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden leiden tot vertraagde leveringen, extra kosten, te late levering, stagnaties e.d. De kans op tijdig ontdekken en herstellen is vrij groot en berust op zelfcontrole en controle door anderen. De regelmatige contacten met externe partijen zijn gericht op de afwikkeling van (bestel) procedures en het informeren omtrent transporten.	Fouten of onachtzaamheden kunnen leiden tot (soms hoge) kosten (retouren, financiële nazorg, productiestilstand e.d.). De kans op tijdig ontdekken en herstellen is redelijk tot groot en berust voornamelijk op zelfcontrole. De contacten met klanten, transporteurs en in voorkomende gevallen overheidsinstanties zijn gericht op een juiste en snelle afwikkeling en op de financiële nazorg. Geheimhouding van bedrijfsgegevens en prijzen.	Fouten of onachtzaamheden leiden tot stagnatie in levering. Ook de goede naam ondervindt schade. De kans op tijdig ontdekken is redelijk tot groot en berust op zelfcontrole en soms ook op terugkoppeling van anderen. De regelmatige contacten met klanten, transporteurs en overheidsinstanties betreffen veelal normale situaties in de relatie en zijn gericht op een snelle afhandeling of probleemoplossing. Geheimhouding van bedrijfsgegevens en prijzen.	Fouten of onachtzaamheden in coördinatie, organisatie, afspraken, planning en calculatie kunnen leiden tot stagnatie in logistieke programma's of processen op de eigen afdeling en eventueel ook daarbuiten, interne en externe irritaties en/of financiële schade. De kans op tijdig ontdekken is redelijk groot en berust op zelfcontrole en alertheid van anderen. De regelmatige contacten met derden (o.a. overheidsinstanties) zijn gericht op vlotte voortgang van logistieke processen e.d. Enige discretie inzake bedrijfsgegevens is vereist.
Fysieke Aspecten	Werkt onder kantooromstandigheden. Werkt eventueel langdurig aan een beeldscherm.	Werkt onder kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.	Werkt onder kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.	Grotendeels kantooromstandigheden. Komt incidenteel op logistieke lokaties. Veel zitten, soms lopen en staan. Werkt dagelijks enkele uren aan de PC.

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 36		BETREFT: EXPORT
Functiegroepen	**Functiegroep H**	
Karakteristieken		
Complexiteit	De functie is gericht op de leiding, organisatie en administratie van transport en opslag met commerciële aspecten. De functie vertoont regelende, bewakende en optimaliserende aspecten, inclusief advisering inzake het te voeren (praktische) beleid. Schakelt regelmatig om, er zijn veel onderbrekingen. Bepaalde aspecten vereisen extra accuratesse. Incidenteel kan tijddwang optreden. De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO (deelcertificaten), aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2 jaar.	
Zelfstandigheid	Is grotendeels vrij om de eigen tijd in te delen, rond incidenteel optredende dwingende zaken. Is voor de aanpak gebonden aan richtlijnen, procedures en internationale regelgeving. Kan daarnaast in de uitvoering de eigen benaderingswijze vaststellen. Moet initiërend optreden. Veelal is er sprake van indirect toezicht (overleg). De probleemoplossing vereist inzicht in de organisatie door enkele jaren ervaring. De contacten met diverse afdelingen en medewerkers op alle niveaus zijn gericht op een goede afstemming van werkzaamheden teneinde logistieke processen vlot en efficiënt te laten verlopen. Geeft leiding aan ongeveer 8 medewerkers.	
Afbreukrisico	Fouten of onachtzaamheden in coördinatie, organisatie, afspraken, planning en calculatie veroorzaken duidelijke stagnatie in logistieke programma's of processen op eigen afdeling en eventueel ook daarbuiten, interne en externe irritaties en/of financiële schade. De kans op tijdig ontdekken is redelijk groot en berust op zelfcontrole en alertheid van anderen. De regelmatige contacten met afnemers of overheidsinstanties over soms ingewikkelder en/of belangrijke logistieke transacties bestendigen de relatie en een vlotte voortgang van logistieke processen e.d. Hierbij is af en toe sprake van een onderhandelingspositie. Discretie inzake bedrijfsgegevens is vereist.	
Fysieke Aspecten	Grotendeels kantooromstandigheden. Komt incidenteel op logistieke lokaties. Veel zitten, soms lopen en staan. Werkt dagelijks enkele uren aan de PC.	

Functiefamilie: 39. Onderhoud/reparatie caravans en campers

Bereik functiegroepen: B t/m E

Omschrijving:
Het betreft functies die gericht zijn op preventief en correctief onderhoud, reparatie, schadeherstel en (complexe) technische diagnostiek aan recreatievoertuigen (caravans, campers, vouwwagens, etc.), met uitzondering van de motor en de aandrijving. De taken zijn gericht op het onderstel en aanhangtechniek, de opbouw en op de elektrische inbouwapparatuur. De taken zijn gevarieerd en uiteenlopend in complexiteit.

Doel:
Het gemeenschappelijk doel is het uitvoeren van onderhoud en reparaties aan diverse soorten recreatievoertuigen.

Voorbeelden van taken binnen de functiefamilie:

- Afstellen van remmen, schokdempers, veersystemen, aanhangsystemen.
- Uitlijnen van wielen en assen.
- Vervangen van wiellagers en koppelingen.
- Herstellen van lekkages in het plaatwerk.
- Verrichten van metingen (vocht, gas, isolatie, etc.).
- Inbouwen en testen van apparatuur (sanitair, koelkasten, televisie, verwarming en airconditioning, etc).
- Storingen opsporen en diagnose stellen.
- Bedrading vervangen.
- Vourtuig inspecteren op keuringspunten.

Voorbeelden van voorkomende functies:

- Caravantechnicus
- Eerste Caravantechnicus
- Keurmeester
- Monteur Caravan

Zie hieronder de referentiefuncties en functiecontexten:

39.1	Caravantechnicus	C
39.2	Eerste Caravantechnicus	E

Functiefamilie 39		Naam van de referentiefunctie
Onderhoud/reparatie caravans en campers	C	**39.1 Caravantechnicus**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Manager Werkplaats.

Doel van de functie

Voorbereiden en (conform voorschrift) uitvoeren van (standaard) preventieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden aan caravans en/of campers. Geven van (standaard) advies aan de balie en eventueel geven van (standaard) technische uitleg aan de klant.

Typering van de activiteiten

A. <u>(Standaard) onderhoudswerkzaamheden voorbereiden, uitvoeren en rapporteren</u>

1. Ontvangt van de leidinggevende of de receptie de werkorder. In de werkorder staan opgenomen de te verrichten onderhoudswerkzaamheden aan de caravan/camper (met uitzondering van het motoronderhoud), indien relevant de klachten en of gebreken die de klant heeft benoemd. Indien en voor zover beschikbaar bevat de werkorder technische fabrieksinformatie, de benodigde materialen, gereedschappen, onderdelen, de technische instructie, een checklist/quick scan en normtijden voor de uit te voeren werkzaamheden.
2. Verzamelt aanvullende informatie, voor zover nodig is.
3. Verzamelt en bestelt benodigde materialen, afhankelijk van de beschikbaarheid daarvan.
4. Voert het (standaard) onderhoud uit aan onderstel, opbouw en inbouwapparatuur, voert controles uit en de werkzaamheden die nodig zijn, eventueel op basis van de checklist.
5. Meldt gebreken of afwijkende situaties aan de Manager Werkplaats.
6. Stemt eventueel af met de klant over bijzonderheden, met name waar het de beschikbaarheid van materialen betreft.
7. Controleert de uitgevoerde werkzaamheden.
8. Noteert op de werkorder de verrichte werkzaamheden, de gebruikte onderdelen en materialen, de tijdsbesteding en eventueel opmerkingen die relevant zijn.
9. Geeft advies over uit te voeren onderhoud bij een volgende onderhoudsbeurt.
10. Houdt bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening met kosten en efficiëntie.

B. <u>(Standaard) reparatiewerkzaamheden voorbereiden, uitvoeren en rapporteren</u>

1. Ontvangt van de leidinggevende of de receptie de werkorder. In de overeengekomen werkorder staan opgenomen de te verrichten reparatiewerkzaamheden aan de caravan/camper (met uitzondering van de motor), eventueel aangevuld met klachten en/of gebreken die de klant heeft benoemd. Indien en voor zover beschikbaar bevat de werkorder technische fabrieksinformatie, de benodigde materialen, gereedschappen, onderdelen, de technische instructie, een checklist/quick scan en normtijden voor de uit te voeren werkzaamheden.
2. Verzamelt aanvullende de informatie, voor zover nodig is.
3. Verzamelt en bestelt benodigde materialen, afhankelijk van de beschikbaarheid daarvan.
4. Zorgt voor de juiste gereedschappen, de (vervangings) materialen, de onderdelen en de (hulp) middelen.
5. Voert de reparatiewerkzaamheden aan onderstel, opbouw en/of inbouwapparatuur uit.
6. Voert benodigde handelingen uit als garantiebepalingen van de importeur of de leverancier van toepassing zijn.
7. Signaleert complicaties en/of gebreken, registreert deze en meldt de bevindingen bij de leidinggevende.
8. Stemt eventueel af met de klant over bijzonderheden, met name waar het de beschikbaarheid van materialen betreft.
9. Controleert of de klachten zijn opgelost.
10. Controleert en registreert de uitgevoerde werkzaamheden, gebruikte materialen, onderdelen en de bestede tijd, met toevoeging van opmerkingen indien relevant.

Complexiteit

De functie is gericht op het preventieve en het correctieve onderhoud van caravans en campers, met uitzondering van de motoraandrijving. De werkzaamheden betreffen het onderstel, de opbouw, inbouwapparatuur en schadeherstel. De werkzaamheden zijn opgenomen in de werkorder, waarbij voor zover mogelijk een indicatie van tijd en omvang aangegeven. Er kan sprake zijn van onvoorziene omstandigheden, met name waar het de beschikbaarheid van (reserve)onderdelen betreft. Houdt rekening met kostenbeheersing en efficiëntie. De Caravantechnicus schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Werkt gedurende het seizoen regelmatig onder tijddwang.
De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan MBO-2, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar. Beschikt over een of enkele kwalificatiedossiers (onderstel, opbouw, electra, schade). Beheerst de Duitse taal in woord en geschrift.

Zelfstandigheid

Houdt bij de indeling van de eigen werktijd rekening met afgegeven instructies van de Werkplaatschef, eventueel met normtijden en vaste werkprocedures. Bepaalt op basis van de ontvangen werkorder en de voorschriften de beste aanpak voor de werkzaamheden. Volgt tijdens deze werkzaamheden voor zover beschikbaar de fabrieksinformatie en –voorschriften, voor zover mogelijk de reparatiehandleiding, de onderhoudschecklist en de montage-instructies. Het toezicht is niet permanent en niet intensief. Kan in geval van moeilijke problemen de Manager Werkplaats raadplegen. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk en het oplossen van concrete problemen waarbij enkele eenduidige zaken beoordeeld moeten worden. Kan in geval van abstractere problemen een collega of de leidinggevende raadplegen.
Heeft contact met de leidinggevende, collega's en eventueel met logistieke afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang voor een goede informatie-uitwisseling, beschikbaarheid van materialen en afstemming van de werkzaamheden.

Afbreukrisico

Heeft incidenteel contact met de klant over de afstemming van werkzaamheden en eventueel afstemming over problemen. Heeft eventueel contacten met de fabrikant, gericht op advies en het inwinnen van technische gegevens. Heeft soms contact met de importeur over garantiegevallen. Deze externe contacten zijn gericht op (standaard) informatie-uitwisseling en op het tevredenstellen van de klant.
Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerd uitgevoerd onderhoud en reparaties, tijdverlies, ontevreden klanten, gevaarlijke situaties, financiële schade, omzetverlies en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot door zelfcontrole en controle door de leidinggevende, het systematisch volgen van procedures en controlelijsten, testen van gereedschappen, het toetsen van de werkzaamheden aan de fabrieksinformatie.

Fysieke aspecten

Werkt onder werkplaatsomstandigheden. Tijdens de reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan personenauto’s wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten. Er wordt gewerkt met persoonlijke beschermingsmiddelen, waarvoor specifieke gebruiksvoorschriften gelden.
Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

Functiecontext van de referentiefunctie 39.1 Caravantechnicus

De Caravantechnicus komt voor binnen vestigingen en werkplaatsen en is gericht op het voorbereiden en (conform voorschrift) uitvoeren van (standaard) preventieve en correctieve onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan caravans en/of campers. De Caravantechnicus verricht werkzaamheden op basis van de werkorder (motoronderhoud uitgezonderd) en controleert uitgevoerde werkzaamheden met controlelijsten. De functionaris administreert verrichte werkzaamheden en het verbruikte materiaal en onderdelen. Geeft (standaard) advies en eventueel (standaard) technische uitleg aan de klant. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Caravanmonteur zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de taken voornamelijk ondersteunend en sterk routinematig zijn en op basis van een duidelijke instructie worden uitgevoerd.	B
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	C
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als in de bedrijfsfunctie ook taken op het gebied van technische diagnostiek voorkomen en het klantcontact ook gaat over meer complexe vragen en problemen.	D

Functiefamilie 39		Naam van de referentiefunctie
Onderhoud/reparatie caravans en campers	E	**39.2 Eerste Caravantechnicus**

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Manager Werkplaats.

Doel van de functie

Voorbereiden en (conform voorschrift) uitvoeren van preventieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden aan caravans en/of campers en het diagnosticeren van complexe storingen hieraan. Geven van advies aan de balie, of bij de receptie of geven van (extra) technische uitleg aan de klant en het technisch ondersteunen van collega's.

Typering van de activiteiten

A. <u>(Complexe) onderhoudswerkzaamheden voorbereiden, uitvoeren en rapporteren</u>

1. Ontvangt van de leidinggevende of de receptie de werkorder, of stemt de werkzaamheden aan de caravan/camper (met uitzondering van het motoronderhoud) zelf af met de klant. In de overeengekomen werkorder staan opgenomen de te verrichten onderhoudswerkzaamheden, indien relevant de klachten en of gebreken die de klant heeft benoemd. Indien en voor zover beschikbaar bevat de werkorder technische fabrieksinformatie, de benodigde materialen, gereedschappen, onderdelen, de technische instructie, een checklist/quick scan en normtijden voor de uit te voeren werkzaamheden.
2. Verzamelt aanvullende informatie, voor zover nodig is.
3. Verzamelt en bestelt benodigde materialen, afhankelijk van de beschikbaarheid daarvan.
4. Voert het (complexe) onderhoud uit aan onderstel, opbouw en inbouwapparatuur, voert controles uit en de werkzaamheden die nodig zijn, eventueel op basis van de checklist.
5. Meldt gebreken of afwijkende situaties aan de Manager Werkplaats.
6. Onderhoudt contacten met de klant over bijzonderheden, met name waar het de beschikbaarheid van materialen betreft.
7. Controleert de uitgevoerde werkzaamheden.
8. Noteert op de werkorder de verrichte werkzaamheden, de gebruikte onderdelen en materialen, de tijdsbesteding en eventueel opmerkingen die relevant zijn.
9. Geeft advies over uit te voeren onderhoud bij een volgende onderhoudsbeurt.
10. Houdt bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening met kosten en efficiëntie.

B. <u>(Complexe) reparatiewerkzaamheden voorbereiden, uitvoeren en rapporteren</u>

1. Ontvangt van de leidinggevende of de receptie de werkorder, of stemt de werkzaamheden aan de caravan/camper (met uitzondering van de motor) zelf af met de klant. In de overeengekomen werkorder staan opgenomen de te verrichten reparatiewerkzaamheden, eventueel aangevuld met klachten en/of gebreken die de klant heeft benoemd. Indien en voor zover beschikbaar bevat de werkorder technische fabrieksinformatie, de benodigde materialen, gereedschappen, onderdelen, de technische instructie, een checklist/quick scan en normtijden voor de uit te voeren werkzaamheden.
2. Verzamelt aanvullende informatie, voor zover nodig is.
3. Verzamelt en bestelt benodigde materialen, afhankelijk van de beschikbaarheid daarvan.
4. Zorgt voor de juiste gereedschappen, de (vervangings) materialen, de onderdelen en de (hulp) middelen.
5. Voert de (complexe) reparatiewerkzaamheden aan onderstel, opbouw en/of inbouwapparatuur uit.
6. Voert benodigde handelingen uit als garantiebepalingen van de importeur of de leverancier van toepassing zijn.

7. Signaleert complicaties en/of gebreken, registreert deze en meldt de bevindingen bij de leidinggevende.
8. Onderhoudt contacten met de klant over bijzonderheden, met name waar het de beschikbaarheid van materialen betreft.
9. Controleert of de klachten zijn opgelost.
10. Controleert en registreert de uitgevoerde werkzaamheden, gebruikte materialen, onderdelen en de bestede tijd, met toevoeging van opmerkingen indien relevant.
11. Ondersteunt collega's en denkt mee met probleemstelling en oplossing.

C. <u>Stellen van (complexe) diagnoses</u>

1. Stemt met de leidinggevende of met met de klant zelf de opdracht af, om een (complexe) diagnose te stellen aan een caravan/camper (met uitzondering van de motor).
2. Verzamelt de aanvullende informatie die nodig is om de diagnose te stellen.
3. Kiest de gereedschappen en de benodigde (hulp) middelen.
4. Onderzoekt de oorzaak van de storing.
5. Stelt op basis van de verzamelde informatie de oorzaak van de storing vast, maakt daarbij gebruik van testapparatuur en technische fabrieksinformatie, bedenkt wat de oplossing is en bepaalt hoe de storing verholpen moet worden.
6. Maakt voor zover nodig berekeningen van (complexe) diagnoses, weerstanden en spanning.
7. Controleert of alle stappen die onderdeel uitmaken van het diagnoseproces zijn gevolgd.
8. Noteert op de werkorder de bestede tijd, gebruikte materialen en hulpmiddelen, noteert de opmerkingen.
9. Stelt het advies op voor (eventuele) vervolgwerkzaamheden, stelt de inschatting op van aard en de duur van de werkzaamheden.
10. Ondersteunt collega's en denkt mee met probleemstelling en oplossing.

Functiecontext van de referentiefunctie 39.2 Eerste Caravantechnicus

De Eerste Caravantechnicus komt voor binnen vestigingen en werkplaatsen en is gericht op het voorbereiden en uitvoeren van preventieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden aan caravans en/of campers. De Eerste Caravantechnicus stelt diagnoses van complexe storingen, signaleert complicaties, voert (complexe) onderhouds- en reparatiewerkzaamheden uit aan het onderstel, opbouw en inbouwapparatuur. Stemt de opdracht af met de klant, geeft hun advies of (extra) technische uitleg en ondersteunt collega's op het technisch vlak. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Eerste Caravanmonteur zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de taken op het gebied van diagnostiek meer gericht zijn op de standaard diagnostiek en de technische ondersteuning aan collega's weinig voorkomt.	D
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	E
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie ook gericht is op de bedrijfsvoering in de werkplaats, zoals de coördinatie en/of planning van de werkzaamheden en het beheer van gereedschappen en werkvoorraden.	F

FUNCTIEFAMILIE NUMMER: 39	BETREFT: ONDERHOUD/REPARATIE CARAVANS EN CAMPERS			
Functiegroepen	**Functiegroep B**	**Functiegroep C**	**Functiegroep D**	**Functiegroep E**
Karakteristieken				
Complexiteit	De functie is gericht op ondersteunende taken bij het preventieve en het correctieve onderhoud en reparatie van caravans en campers. Functionaris verricht onder toezicht standaardtaken aan het onderstel, de opbouw of aan de inbouwapparatuur. Schakelt gemiddeld af en toe tot regelmatig om tussen en binnen de verschillende taken. Accuratesse is bij een deel van de taken vereist. Werkt gedurende het seizoen regelmatig onder tijddwang. De kennis dient naar aard en inhoud gelijkwaardig te zijn aan MBO-2, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar.	De functie is gericht op het preventieve en het correctieve onderhoud en reparatie van caravans en campers. Functionaris verricht zelfstandig gevarieerde standaardtaken aan het onderstel, de opbouw of aan de inbouwapparatuur. Er kan sprake zijn van onvoorziene omstandigheden, met name waar het de beschikbaarheid van (reserve)onderdelen betreft. Schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de verschillende taken. Accuratesse is bij het merendeel van de taken vereist. Werkt gedurende het seizoen regelmatig onder tijddwang. De kennis dient naar aard en inhoud gelijkwaardig te zijn aan MBO-2, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar. Beschikt over een of enkele kwalificatiedossiers (onderstel, opbouw, elektra, schade).	De functie is gericht op het preventieve en het correctieve onderhoud en reparatie van caravans en campers en eventueel op het stellen van (standaard) diagnoses. Functionaris verricht zelfstandig gevarieerde taken aan het onderstel, de opbouw en/of aan de inbouwapparatuur. Er kan sprake zijn van onvoorziene omstandigheden, met name waar het de beschikbaarheid van (reserve)onderdelen betreft. Schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de verschillende taken. Accuratesse is bij het merendeel van de taken vereist. Werkt gedurende het seizoen regelmatig onder tijddwang. De kennis dient naar aard en inhoud gelijkwaardig te zijn aan MBO-2, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1 jaar. Beschikt over de meeste kwalificatiedossiers (onderstel, opbouw, elektra, schade).	De functie is gericht op het preventieve en correctieve (complexe) onderhoud en reparatie van caravans en campers en op het stellen van (complexe) diagnoses betreffende het technisch functioneren en keuringspunten. Functionaris verricht zelfstandig alle voorkomende taken aan het onderstel, de opbouw en de inbouwapparatuur. Er kan sprake zijn van onvoorziene omstandigheden, met name waar het de beschikbaarheid van (reserve)onderdelen betreft. Houdt rekening met kostenbeheersing en efficiëntie. Functionaris schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Werkt gedurende het seizoen regelmatig onder tijddwang. De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan MBO-3, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar. Beschikt over alle kwalificatiedossiers (onderstel, opbouw, elektra, schade).
Zelfstandigheid	De uit te voeren volgorde van de taken is geheel voorgeschreven. De taken worden op basis van een concrete ontvangen instructie verricht, volgens een vaste werkwijze, eventueel aangevuld met fabrieksinformatie, montage-instructies, checklists en aanwijzingen van een leidinggevende. Bij de uitvoering is sprake van geringe vrijheid van handelen. Er is steeds sprake van toezicht. Na de opleiding volstaat een aantal weken meelopen om de functie en de basiselementen van het vak te leren kennen. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk en het oplossen van kleine verstoringen of problemen. De contacten met de leidinggevende en directe collega's zijn gericht op het uitvoeren van de eigen taken, zoals het ontvangen van instructie en het gereed melden van uitgevoerde taken.	Houdt bij de indeling van de eigen werktijd rekening met gegeven instructies van de Manager Werkplaats, eventueel met normtijden en vaste werkprocedures. Bepaalt op basis van de ontvangen werkorder en voorschriften de beste aanpak voor de werkzaamheden. Volgt de fabrieksinformatie, handleidingen, checklists en de montage-instructies. Het toezicht is niet permanent en niet intensief. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk en het oplossen van concrete problemen waarbij enkele eenduidige zaken beoordeeld moeten worden. Kan in geval van abstractere problemen een Eerste Caravantechnicus of de leidinggevende raadplegen. Heeft contact met de leidinggevende, collega's en eventueel met logistieke afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang voor een goede informatie-	Houdt bij de indeling van de eigen werktijd rekening met gegeven (globale) instructies en richtlijnen van de Manager Werkplaats, eventueel met normtijden en vaste werkprocedures en het overige werkaanbod. Bepaalt op basis van de ontvangen werkorder de beste aanpak voor de werkzaamheden. Volgt tijdens de werkzaamheden de fabrieksinformatie en –voorschriften, voor zover aanwezig en mogelijk de reparatiehandleiding, de onderhoudschecklist en de montage-instructies. Het toezicht is overwegend indirect en niet intensief. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn vaktechnisch van aard en kunnen met ruime praktische werkervaring worden opgelost. Kan in geval van abstractere problemen een Eerste Caravantechnicus of de leidinggevende raadplegen.	Houdt bij de indeling van de eigen werktijd rekening met globale instructies en richtlijnen van de Manager Werkplaats, eventueel met normtijden en vaste werkprocedures en het overige werkaanbod. Bepaalt op basis van de ontvangen of mede zelf afgestemde werkorder de beste aanpak voor de (complexe) werkzaamheden. Volgt tijdens deze werkzaamheden voor zover beschikbaar de fabrieksinformatie en –voorschriften, voor zover mogelijk de reparatiehandleiding, de onderhoudschecklist en de montage-instructies. Het toezicht is overwegend indirect en niet intensief. Kan in geval van zeer complexe problemen eventueel de Manager Werkplaats raadplegen. Voor het oplossen van (complexe) storingen zijn inzicht, initiatief, inventiviteit en brede werkervaring nodig, met name omdat documentatie grotendeels ontbreekt. De

		uitwisseling en beschikbaarheid van materialen.	Heeft contact met de leidinggevende, collega's en eventueel met logistieke afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang voor een goede informatie-uitwisseling, beschikbaarheid van materialen en afstemming over de uit te voeren werkzaamheden.	functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van het eigen werk. Heeft contact met de leidinggevende, collega's en eventueel met logistieke afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang voor een goede informatie-uitwisseling, beschikbaarheid van materialen en afstemming over de uit te voeren werkzaamheden. Helpt minder ervaren collega's bij complexe problemen.
Afbreukrisico	Contacten met klanten komen zelden voor en betreffen in de eventueel voorkomende gevallen het beantwoorden van standaard vragen. Vragen over de afstemming van werkzaamheden en problemen worden doorverwezen naar een collega. Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerd uitgevoerde deeltaken, tijdverlies door het opnieuw uitvoeren van werkzaamheden, gevaarlijke situaties en onteevreden klanten. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot door zelfcontrole, regelmatige controle door de leidinggevende, het systematisch volgen van instructies, procedures en controlelijsten, testen van gereedschappen en het toetsen van de werkzaamheden aan de fabrieksinformatie.	Heeft incidenteel contact met de klant over de afstemming van werkzaamheden en eventueel afstemming over problemen. Heeft eventueel contacten met de fabrikant, gericht op advies en het inwinnen van technische gegevens. Heeft incidenteel contact met de importeur over garantiegevallen. Deze externe contacten zijn gericht op (standaard) informatie-uitwisseling en op het oplossen van praktische problemen. Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerd uitgevoerd onderhoud en reparaties, tijdverlies, ontevreden klanten, gevaarlijke situaties, financiële schade, omzetverlies en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot door zelfcontrole en controle door de leidinggevende, het systematisch volgen van procedures en controlelijsten, testen van gereedschappen, het toetsen van de werkzaamheden aan de fabrieksinformatie.	Heeft met enige regelmaat contact met de klant over de afstemming van werkzaamheden, eventueel ook waar het problemen betreft die tijdens de werkzaamheden voorkomen en overleg vereisen. Sporadische contacten met de fabrikant, gericht op advies en het inwinnen van technische gegevens. Heeft soms contact met importeurs over garantiegevallen. Deze externe contacten zijn gericht op informatie-uitwisseling en op het oplossen van (praktische) problemen. Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerd uitgevoerd onderhoud en reparaties, eventueel verkeerde diagnoses of inspecties, tijdverlies, ontevreden klanten, gevaarlijke situaties, financiële schade, omzetverlies en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is vrij groot door het systematisch volgen van procedures en controlelijsten, testen van gereedschappen, het toetsen van de werkzaamheden aan de fabrieksinformatie, algemene zelfcontrole en steekproefsgewijze controles door de leidinggevende.	Heeft regelmatig contact met de klant over de afstemming van werkzaamheden, ook waar het problemen betreft die tijdens de werkzaamheden voorkomen en overleg vereisen. Heeft contacten met de fabrikant, gericht op advies en het inwinnen van technische gegevens. Heeft contact met importeurs over garantiegevallen. Deze externe contacten zijn gericht op informatie-uitwisseling en op het oplossen van problemen. Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerd uitgevoerd onderhoud en reparaties, verkeerde diagnoses of inspecties, tijdverlies, ontevreden klanten, gevaarlijke situaties, financiële schade, omzetverlies en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot door het systematisch volgen van procedures en controlelijsten, testen van gereedschappen, het toetsen van de werkzaamheden aan de fabrieksinformatie, algemene zelfcontrole en steekproefsgewijze controles door de leidinggevende.
Fysieke Aspecten	Werkt onder werkplaatsomstandigheden. Tijdens de werkzaamheden wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten. Er wordt gewerkt met beschermingsmiddelen, waarvoor specifieke gebruiksvoorschriften gelden. Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een	Werkt onder werkplaatsomstandigheden. Tijdens de werkzaamheden wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten. Er wordt gewerkt met beschermingsmiddelen, waarvoor specifieke gebruiksvoorschriften gelden. Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een	Werkt onder werkplaatsomstandigheden. Tijdens de werkzaamheden wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten. Er wordt gewerkt met beschermingsmiddelen, waarvoor specifieke gebruiksvoorschriften gelden. Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een	Werkt onder werkplaatsomstandigheden. Tijdens de werkzaamheden wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten. Er wordt gewerkt met beschermingsmiddelen, waarvoor specifieke gebruiksvoorschriften gelden. Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een

aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.

6.4. INDEX VAN DE FUNCTIES

Categorieën:
I Fysiek zware belasting
II Mentaal zware belasting
III Psychisch zware arbeidsomstandigheden
IV Onregelmatige werk- en rusttijden
V Fysisch zware arbeidsomstandigheden

A	**Functiefamilies**
Accountmanager	1
Adaptatieadviseur	34
Adaptatietechnicus	34
Administrateur	3
Administrateur (Bedrijfs-)	5
Administratief Medewerker	3, 6, 9, 10
Administratief Medewerker P & O	6
Administratieve Hulp	3, 6
Afdelingshoofd	33
Afdelingssecretaresse	9
Afleveraar	34
Afleveringsmedewerker	20, 21, 22
Afleveringsmonteur	20, 21, 22
Afsteller Mechatronica	28
Aftersalesmanager	33
Afwerker Modellen	26
Appendage Reviseur Motorenrevisie	28
Applicatiebeheerder	8
Applicatie-Engineer	7
Applicatieontwikkelaar	7, 8
Arbeidsanalist	13
Archiefmedewerker	14
Assemblagemonteur	28, 34
Assistent Accountant	5
Assistent Bedrijfsautotechnicus	22
Assistent Bedrijfscontroller	3
Assistent Bedrijfsleider	16
Assistent Communicatiemedewerker	2
Assistent Expediteur	15
Assistent Fietstechnicus	20A
Assistent Office Manager	9
Autobekleder	25
Autoplaatwerker	23
Autopoetser	14
Autoruitspecialist	24

Autoschadehersteller 23
Autoschadetechnicus 23
Autospuiter 26
Autotechnicus 21, 23
Autotechnicus Basis 21
Autotechnicus Personenwagens 21, 22

B

Baliemedewerker 1, 10, 11
Bandenspecialist 20
Bedrijfsautotechnicus 22
Bedrijfseconomisch Medewerker 5
Bedrijfsleider 16, 33
Bedrijfsmanager Mobiliteitsbranche 33
Bedrijfsvoerder Tankstation 19
Beheerder Telecommunicatie-netwerk 8
Bestandsbeheerder 8
Besteller/Administratief Medewerker 1
Boekhouder 3
Boekhoudkundig Medewerker 3
Brand Marketeer 2
Brandstofpompen Specialist 20, 21, 22
Bromfietstechnicus 20B
Bromfietstechnicus/-monteur 20B
Business to Business Marketeer 2

C

Caravanhersteller 23
Caravanschadehersteller 23
Caravanschademonteur 23
Caravantechnicus 23, 28, 30
Carrosseriebouwer Kunststof 30
Chauffeur 17
Chauffeur Bergingsvoertuigen 17
Chauffeur Bestelwagen 17
Chauffeur Takel-/Kraanwagen 17
Chef Schade Carrosserie 16
Chef Werkplaats Motorvoertuigen 16
Chef Werkplaats Plaatmakerij 16
Chef Crediteuren 3
Chef Magazijn + Expeditie 15
Chef Personeelszaken 13
Chef Postkamer 14
Chef Werkplaats 16
Cilinderkop Reviseur 28
Commercieel Medewerker 19
Commercieel Medewerker Binnendienst 1
Commercieel Medewerker Export 36
Communicatie Coördinator 2
Contactcenter Medewerker 1

Contract Beheerder	1
Controller	5
Coördinator Datatypisten	3
Coördinator Logistiek	15

D

Databaseontwerper	7
Datatypist	3, 9
De- en Montagemonteur	23
Debiteurenadministrateur	3
Decorateur	26
Diagnosetechnicus	21, 22
Diagnosetechnicus/-monteur	21, 22
Directiesecretaresse/Managementassistente	9

E

Eerste Autoschadetechnicus	23
Eerste Autotechnicus	21
Eerste Bedrijfsautotechnicus	22
Eerste Fietstechnicus	20A
Eerste Medewerker Financiële Administratie	3
Eerste Monteur	21, 22
Eerste Motorfietstechnicus	20C
Eindcontroleur	12
Elektromachine Monteur	28
Expeditiemedewerker	15
Export Manager	36
Export Manager Logistiek	36
Export Medewerker	15, 36
Export Medewerker Binnendienst	36

F

Facilitair Medewerker	14
Fietsenmaker	20A
Fietstechnicus	20A
Fietstechnicus/-monteur	20A
Filiaal Manager	33
Financieel-economisch Medewerker	5

G

Gastvrouw/Gastheer	10
Groepsleider Receptie	10

H

Helpdeskmedewerker	8
Hoofd Adaptatie Technicus	34
Hoofd Administratie	3
Hoofd Administratie/Boekhouding	3
Hoofd Algemene Zaken	14
Hoofd Automatisering	7, 8
Hoofd Bedrijfseconomische Afdeling	3, 5
Hoofd Boekhouding	3

Hoofd Financiële Administratie 5
Hoofd Interne Dienst 14
Hoofd Interne Service Dienst 14
Hoofd Magazijn 15
Hoofd Marketing 2
Hoofd Personeelszaken 13
Hoofd Secretariaat 9
Hoofd Verslaggeving 3
HR Adviseur 13
Huismeester 14
Hulp Magazijn/Expeditie 15
Hulp Stoffeerder/Autobekleder 25
Hulpexpediteur 15
Hulpmonteur/Assistent Autotechnicus 21

I

ICT Beheerder 8
Inbouwspecialist 21, 22
Inkoopmedewerker 1
Inkoper 1
Instrumentfitter 28

J

Juridisch Medewerker Personeelswerk 13

K

Kantinebeheerder 14
Keurmeester 21, 22
Koerier 17
Kunststof Bewerker 30
Kunststoflasser 30

L

Laadsystemen Specialist 28
Leerling Monteur (Schadeherstel Carrosserie) 24
Leidinggevend Monteur Elektrotechnische installaties 16
Logistiek Medewerker 15
Loonadministrateur 6

M

Magazijnmedewerker 15
Magazijnmeester 15
Management Assistente 9
Manager Fysieke Distributie 15
Manager HRM 13
Manager ICT 7
Manager Werkplaats 16
Marketing Assistent 2, 9
Marketing Manager 2
Marketing Medewerker 2
Marktonderzoeker 2
Materiaalbeheerder 15

Medewerker Adaptatietechniek	34
Medewerker Administratie	3, 6
Medewerker Algemene Dienst	14
Medewerker Assemblage	28
Medewerker Bedrijfsadministratie	3
Medewerker Bedrijfseconomische Afdeling	5
Medewerker Bedrijfsrestaurant	14
Medewerker Commerciële Binnendienst	1
Medewerker Crediteuren Administratie	3
Medewerker Debiteuren/Crediteuren	3
Medewerker Export	36
Medewerker Facilitaire Dienst	14
Medewerker Financiële Administratie	3
Medewerker Grootboek	3
Medewerker Helpdesk	8
Medewerker Huishoudelijke Dienst	14
Medewerker ICT	7
Medewerker Interne Dienst	14
Medewerker Logistiek	15
Medewerker Magazijn	15
Medewerker Marketing	2
Medewerker Personeelsregistratie	6
Medewerker Personeel & Organisatie	13
Medewerker Personeelszaken	13
Medewerker Polyesterbewerking- en verwerking	30
Medewerker Postkamer	14
Medewerker Receptie	10
Medewerker Registratie	3
Medewerker Salarisadministratie	3, 6
Medewerker Secretariaat Personeel & Organisatie	9
Medewerker Tankstation	19
Medewerker Verkoop Binnendienst	1
Medewerker Verzendafdeling	15
Medewerker Voorraad/Retouren	1
Meewerkend Voorman	16
Meubelmonteur Carrosseriebouw	28
Meubelstoffeerder	25
Montageleider (intern)	16
Montagemedewerker	30, 28
Monteur	21, 28
Monteur Apparaten (nieuwbouw)	28
Monteur Carrosseriebouw	30
Monteur Carrosseriebouw Kunststof	30
Monteur Exterieur Carrosseriebouw	28
Monteur Herstel Ruitschade	24
Monteur Mechatronica	28
Monteur Technische Dienst	35
Monteur Tester Mechatronica	28

Monteur/Tester/Afsteller Mechatronica 28
Motorfietstechnicus 20C

N

Netwerkbeheerder 8

O

Opleidingsfunctionaris 13

P

Partsmedewerker 15
Personeelsfunctionaris 13
Plaatwerker 23
Pompbediende 19
Productiechef 16
Programmeur 7, 8
Projectleider ICT 7

Q

R

Receptionist 10
Regio Manager 33
Revisietechnicus Motoren 28

S

Salarisadministratie 6
Salarisadministrateur 3, 6
Sales Coördinator 1
Schadehersteller 23
Schilder 26
Schoonmaker 14
Scootertechnicus 20B
Scootertechnicus Basis 20B
Schuurder/Plamuurder 26
Secretaresse 9
Secretaresse Personeelszaken 13
Secretarieel Medewerker 9
Secretariële Hulp 9
Service Adviseur 11
Service Manager
Service Monteur (Autoruitschadeherstel) 24
Service Technicus Motoren 28
Servicemedewerker Tankstation 19
Servicemonteur 24
Spuiter 26
Stafmedewerker Administratieve Organisatie 5
Stafmedewerker Milieu 32
Stoffeerder 25
Straler/Spuiter/Conserveerder 26
Systeembeheerder 8
Systeemontwerper 7

T

Tankmedewerker	19
Teamleider Adaptatietechniek	34
Teamleider Salarisadministratie	6
Technicus alle voertuigen	20, 21, 22
Technisch Bedrijfsleider	16
Technisch Inkoper	1
Technisch Medewerker Verkoop Binnendienst	1
Technisch Receptionist	11
Telefoniste/Receptioniste	10
Tester	28
Trade Marketeer	2
Trailer Monteur	22
Trainer	31
Transport Begeleider	17
Transporteur	15
Tweewielermonteur	20

U

Uitvoerder/Chef Montage (intern)	16

V

Verkoop Binnendienst medewerker	1
Verkoop Specialist	19
Verkoopleider	1, 2
Verkoopleider Elektronica	1, 2
Verkoopmedewerker	19
Verkoper Binnendienst	1
Verkoper Tankstations	19
Vestigingsleider	33
Voorbewerker	23
Voorbewerker Spuiten	26
Voorman	16 + divers
Voorman Carrosseriebouw	16
Voorman/Chef Werkplaats Carrosseriebouw	16
Vorkheftruckrijder	15

W

Wasstraat Medewerker	19
Werkplaatsmanager Mobiliteitsbranche	11
Werkplekbeheerder	8