



Boekhandel en kantoorvakhandel 2014 Verbindendverklaring CAO-bepalingen

MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 25 februari 2014 tot algemeen verbindendverklaring van bepalingen van de collectieve arbeidsovereenkomst voor de Boekhandel en Kantoorvakhandel

UAW Nr. 11532

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid;

Gelezen het verzoek van de NOVAKA mede namens de overige partijen bij bovengenoemde collectieve arbeidsovereenkomst, strekkende tot algemeen verbindendverklaring van bepalingen van deze collectieve arbeidsovereenkomst;

Partij(en) ter ener zijde: NOVAKA en de Koninklijke Nederlandse Boekverkoopersbond;

Partij(en) ter andere zijde: CNV Dienstenbond.

Gelet op de artikelen 2, 4 en 5 van de Wet op het algemeen verbindend en het onverbindend verklaren van bepalingen van collectieve arbeidsovereenkomsten;

Besluit:

Dictum I

Verklaart algemeen verbindend de navolgende bepalingen van bovengenoemde collectieve arbeidsovereenkomst, zulks met inachtneming van hetgeen in de dicta II, III en IV is bepaald:

Waar in de tekst van deze CAO de woorden 'hij', 'werkgever' en 'werknemer' worden gebruikt, worden hieronder mede begrepen 'zij', 'werkgeefster' en 'werkneemster'.

Artikel 1. Definities

In deze overeenkomst wordt verstaan onder:

a. *Werkgever*:

1. iedere (rechts)persoon, wiens onderneming een detailhandelsbedrijf is. Het detailhandelsbedrijf is de distributeur die producten, meestal in kleinverpakking, aan de finale afnemer (eindgebruiker en eindverbruiker) levert en de laatste schakel in het distributiekanaal is, veelal leverend aan de consument. De omzet in het detailhandelsbedrijf wordt in hoofdzaak (voor 50% of meer) gerealiseerd door de verkoop/exploitatie van boeken¹ en/of tijdschriften en/of de non-folio producten cd-i en cd-rom en/of kantoorbenodigdheden en/of kantoorinrichting en/of kantoormeubelen en/of kantooromachines en/of automatiseringsproducten (exclusief hardware- en softwareservices) en/of school-, schrijf- en tekenbehoeften en/of kunst schildersartikelen en/of papierwaren en/of papeterie artikelen.

2. iedere (rechts)persoon, in wiens onderneming de omzet in hoofdzaak gerealiseerd wordt door de verkoop-/exploitatie van producten uit groep a in combinatie met producten uit groep b aan/ten behoeve van nagenoeg uitsluitend de bedrijfsmatige eindgebruiker:

groep a. kantoorbenodigdheden en/of kantoorinrichting en/of kantoormeubelen en/of kantooromachines en/of automatiseringsproducten (exclusief hardware- en softwareservices)

groep b. school-, schrijf- en tekenbehoeften en/of kunstschilderartikelen en/of papierwaren en/of papeterieartikelen.

b. *Werknemer*: de man of vrouw in dienstverband bij de werkgever.

c. *Fulltimer*: de werknemer, wiens overeengekomen normale wekelijkse arbeidstijd gemiddeld 38 uren bedraagt, berekend over een periode van 26 aaneengesloten weken.

¹ Het begrip 'boeken' wordt verstaan in ruime betekenis. Zowel de papieren als de elektronische c.q. digitale variant, met inbegrip van het luisterboek, is daaronder begrepen.



- d. *Parttimer*: de werknemer, wiens overeengekomen normale wekelijkse arbeidstijd minder dan gemiddeld 38 uren bedraagt, berekend over een periode van 26 aangesloten weken.
- e. *Vakantiekraacht*: degene die zich bij arbeidsovereenkomst voor bepaalde duur van maximaal 2 maanden verbindt tot het verrichten van niet-beroepsmatige arbeid bij een werkgever.
- f. *Afroepkraacht*: degene die een dienstverband is aangegaan voor een, per afroep, telkens door de werkgever nader te bepalen aantal uren.
- g. *Stagiaire*: degene die op basis van een stageovereenkomst onbetaalde arbeid (m.u.v. onkostenvergoeding) ten behoeve van een werkgever verricht die geheel of nagenoeg geheel gericht is op scholing en/of vorming.
- h. *Feestdag*: Nieuwjaarsdag, de beide Paasdagen, Hemelvaartsdag, de beide Pinksterdagen en de beide Kerstdagen, alsmede 5 mei in een lustrumjaar, voor het eerst in het jaar 2005.
- i. *Schaalsalaris*: het salaris als geregeld in bijlage I.
- j. *Salaris*: het maandsalaris, vastgesteld overeenkomstig artikel 9 van deze CAO.
- k. *Uurloon*: het uurloon is gelijk aan 12 maal het maandsalaris op fulltime basis, gedeeld door 1.976 (52 x 38).
- l. *Week*: een tijdseenheid van 7 opeenvolgende etmalen, waarvan het eerste aanvangt op maandagochtend 0:00 uur.
- m. *Functie*: het geheel van werkzaamheden op grond waarvan de werknemer conform de functiewaarderingsystematiek is ingedeeld.
- n. *Ondernemingsraad*: een ondernemingsraad als bedoeld in de Wet op de Ondernemingsraden.
- o. *Vaste Commissie*: de commissie als bedoeld in artikel 26 van deze CAO.

Artikel 2. Werkingssfeer

Deze overeenkomst is van toepassing op alle werkgevers en werknemers, met uitzondering van:

- a. werkgevers/werknemers op wie de AUDAX-CAO of de CAO Van Dijk Educatie b.v. van toepassing is;
- b. werknemers zijnde:
 - (statutair) directeur;
 - vakantiekraacht;
- c. stagiaires.

Artikel 3. Algemene verplichtingen van de werkgever

1. De werkgever verplicht zich deze CAO te goeder trouw na te komen.
2. De werkgever zal met iedere werknemer schriftelijk een individuele arbeidsovereenkomst aangaan.

Artikel 5. Verplichtingen van de werknemer

1. De werknemer is gehouden alle hem door of namens de werkgever opgedragen werkzaamheden, voor zover deze redelijkerwijze kunnen worden verlangd, zo goed mogelijk uit te voeren en daarbij alle verstrekte aanwijzingen en voorschriften, ook ten aanzien van tijd en plaats waarop de werkzaamheden moeten worden verricht, in acht te nemen.
2. De werknemer dient vooraf aan de werkgever schriftelijk mededeling te doen van de door hem te verrichten betaalde arbeid voor derden, het zaken voor eigen rekening doen of het als agent voor derden optreden. Tegen nevenfuncties als hier bedoeld, zal de werkgever geen bezwaar maken zolang zij naar het oordeel van de werkgever niet door omvang en/of aard een beletsel dreigen te vormen voor het naar behoren (kunnen blijven) vervullen van de eigen functie. Het is de werknemer, indien de werkgever binnen 14 dagen na ontvangst van de schriftelijke mededeling van de werknemer schriftelijk bezwaar heeft gemaakt, niet toegestaan bedoelde arbeid te verrichten. Het is de werkgever toegestaan de toestemming aan bepaalde voorwaarden te verbinden.
3. De werknemer die arbeidsongeschikt wordt als gevolg van arbeid als in het vorige lid bedoeld, terwijl deze arbeid niet door de werkgever was toegestaan, ofwel niet aan de werkgever was medegedeeld, verliest elke aanspraak op de in artikel 16 geregelde aanvulling op de wettelijke vergoeding in geval van arbeidsongeschiktheid.
4. De werknemer is gehouden tot geheimhouding van al hetgeen hem omtrent of in verband met de onderneming van de werkgever bekend is geworden en waaromtrent hem geheimhouding is opgelegd en/of hij het vertrouwelijk karakter redelijkerwijze kon vermoeden, zulks tevens na beëindiging van het dienstverband.



Artikel 6. Arbeidstijd, werkweek & roosters

1. De fulltime arbeidstijd bedraagt gemiddeld 38 uren per week, berekend per periode van 26 aaneengesloten weken, waarbij deze perioden elkaar niet mogen overlappen.
2. De werkgever kan er voor opteren zogenaamde flexibele roosters te hanteren. In dat geval vangt de eerste 26-weeks periode aan per de eerste dag van een kalenderkwartaal naar keuze van de werkgever.
3. In geval van hantering van flexibele roosters worden voor elk kwartaal door de werkgever de roosterbehoeften geïnventariseerd. Voor elke deelperiode van 4 aaneengesloten weken wordt door de werkgever een rooster vastgesteld voor het aantal in elk van de vier weken te werken uren en de momenten waarop arbeid dient te worden verricht.
4. De vaststelling van het rooster door de werkgever dient tijdig te geschieden en na overleg met betrokken werknemer(s).
5. Het is niet geoorloofd de werknemer voor meer dan de roostermaxima van 10 uren per dag respectievelijk 50 uren per week in te roosteren. Het is daarnaast niet geoorloofd om de werknemer, berekend over een 26-weeks periode, meer dan 260 uren bovenop of minder dan het gemiddeld overeengekomen aantal uren in te roosteren.
6. De hoofdregel is dat het arbeidspatroon zodanig wordt vastgesteld dat de gemiddelde arbeidstijd over de 26-weeks periode gelijk zal zijn aan de gemiddeld overeengekomen arbeidstijd.
7. In het uitzonderingsgeval dat meer of minder arbeid wordt verricht dan in het voorgaande lid bedoeld, dient de werkgever de meer gewerkte uren respectievelijk de werknemer de te weinig gewerkte uren in het op de 26-weeks periode aansluitende kwartaal in vrije tijd te compenseren respectievelijk extra te werken, met dien verstande dat werkgever en werknemer in onderling overleg ook kunnen besluiten tot financiële afwikkeling per het einde van de 26-weeks periode.
8. Indien de werknemer arbeidsongeschikt wordt binnen de periode van vier aangesloten weken waarvoor een rooster geldt, wordt de werknemer geacht het ingeroosterde aantal uren arbeid te hebben verricht.
In geval van voortdurende van de arbeidsongeschiktheid na afloop van de periode van vier aaneengesloten weken waarvoor een rooster geldt, daaronder begrepen de periode van gedeeltelijke re-integratie, wordt de werknemer geacht arbeid te hebben verricht overeenkomstig de overeengekomen gemiddelde arbeidstijd.
In afwijking op het bepaalde in lid 7 wordt een mogelijk tekort of overschot aan uren gecompenseerd binnen het eerste kwartaal waarin niet langer sprake is van arbeidsongeschiktheid.
9. In het geval per het moment van beëindiging van het dienstverband een overschot respectievelijk een tekort aan gewerkte uren resteert, zal het overschot aan uren aan de werknemer dienen te worden uitbetaald respectievelijk het tekort aan gewerkte uren aan de werkgever dienen te worden vergoed. In geval van een tekort aan gewerkte uren is de werkgever gerechtigd te verrekenen met al datgene dat de werknemer uit welken hoofde dan ook van de werkgever te vorderen heeft of mocht krijgen, niets uitgezonderd.
10. Tenzij werkgever en werknemer anders overeenkomen of zijn overeengekomen, kan de werknemer niet worden verplicht:
 - tot het verrichten van arbeid op zondag;
 - op meer dan twee avonden per week, dan wel meer dan 26 zaterdagen per jaar arbeid te verrichten;
 - op meer dan vijf dagen per week arbeid te verrichten.

Artikel 7. Meerwerk en arbeid op inconvenienten uren

1. Onder meerwerk wordt verstaan: arbeid verricht buiten het aantal uren waarvoor een werknemer in een week op basis van het vierweekrooster is ingeroosterd, mits tevens in betreffende week meer dan 40 uren arbeid is verricht.
2. Meerwerk zal zo min mogelijk worden opgedragen.
3. Onder meerwerk wordt niet verstaan:
 - a. de arbeid verricht door een werknemer die een salaris geniet hoger dan € 37.500,- (inclusief vakantiebijslag) bruto per jaar;

- b. de arbeid verricht door in- en verkooppersoneel in de buitendienst;
- 4. Arbeid op de volgende uren wordt geacht inconveniant te zijn:
 - a. de uren, liggende voor 7:00 uur en na 21:00 uur op maandag tot en met vrijdag, respectievelijk na 18:00 uur op de zaterdag;
 - b. de uren op zondagen en feestdagen, als bedoeld in artikel 1 sub h.

Artikel 7A. Loon bij sluiting op feestdag

De werknemer heeft recht op doorbetaling van loon (zonder toeslag), ingeval de werkgever de onderneming sluit op een feestdag, terwijl de werknemer volgens zijn vaste arbeidspatroon dan wel een tevoren vastgesteld rooster op die dag arbeid zou moeten verrichten.

Artikel 8. Vergoeding meerwerk en arbeid op inconveniente uren

1. De vergoeding voor arbeid op inconveniente uren als bedoeld in artikel 7 lid 4, bedraagt het uurloon vermeerderd met de volgende toeslagen:

Dag	Tijd	vergoeding in vrije tijd (minuten)	vergoeding ter vervanging van vrije tijd in % van het uurloon.
ma t/m vr	21:00–07:00	30	50%
zaterdag	00:00–07:00	30	50%
zaterdag	18:00–24:00	60	100%
zon- feestdag	00:00–19:00	60	100%
zon- feestdag	19:00–21:00	75	125%
zon- feestdag	21:00–24:00	90	150%

2. De vergoeding voor meerwerk als bedoeld in artikel 7 lid 1 bedraagt:
 - a. voor de eerste twee uur meerwerk: het uurloon vermeerderd met een toeslag van 15 minuten vrije tijd of 25% ter vervanging in geld;
 - b. voor het derde en volgende uren: het uurloon vermeerderd met een toeslag van 30 minuten vrije tijd of 50% ter vervanging in geld.
3. Indien op grond van het bepaalde in de artikelen 7 en 8 recht op meerdere toeslagen bestaat, kan uitsluitend aanspraak worden gemaakt op één toeslag, te weten de hoogste.
4. De toeslag voor meerwerk en/of arbeid op inconveniente uren wordt door de werkgever uitgekeerd in vrije tijd, tenzij werkgever en werknemer vergoeding in geld overeenkomen. De opgebouwde extra vrije tijd zal in principe binnen uiterlijk 6 maanden na het ontstaan van de aanspraak daarop dienen te worden gegeven, bij gebreke waarvan vervangende vergoeding in geld dient plaats te hebben.
5. De extra vrije tijd kan eventueel in combinatie met aan de werknemer uit anderen hoofde toekomende vrije tijd worden gegeven, waarbij de werkgever rekening houdt met de wensen van de werknemer.
6. Indien de toeslag in geld wordt verstrekt, dan dient dit specifiek uit de loonspecificatie opgemaakt te kunnen worden. Verstrekking toeslag in geld geschiedt per het einde van de 26-weeks periode als bedoeld in artikel 6 lid 7.
7. De werknemer die een salaris geniet hoger dan € 37.500,- (inclusief vakantiebijslag) bruto per jaar heeft geen aanspraak op de toeslag voor het werken op inconveniente uren.

Artikel 9. Salarisbepalingen

1. Met inachtneming van het bepaalde in het Handboek Functie-indeling Boekhandel & Kantoorvakhandel, als behorend bij deze collectieve arbeidsovereenkomst, stelt de werkgever de functie van werknemer vast en deelt deze in een functiegroep in.
2. Iedere werknemer ontvangt in de regel bij aanstelling, doch in elk geval uiterlijk binnen 1 maand na zijn aanstelling schriftelijk mededeling van de functiegroep waarin zijn functie is ingedeeld, van zijn schaaalsalaris en eventueel van het aantal schaaaltreden waarop zijn salaris is gebaseerd. Voor zover de indeling niet bij aanstelling is medegedeeld, zal de indeling met terugwerkende kracht gelden vanaf datum indiensttreding.

3. Bij de functiegroepen 1 tot en met 9 behoren de salarisschalen als opgenomen in bijlage I, die, tot en met het 23-ste levensjaar van de werknemer, gebaseerd zijn op de leeftijd van de werknemer. Met ingang van het 24-ste levensjaar wordt de hoogte van het salaris bepaald door het aantal aan de werknemer toegekende schaaltraden in de voor hem geldende functiegroep.
4. De werknemer die bij aanstelling in een leeftijdsschaal is ingedeeld, heeft, uiterlijk op de eerste dag van de maand waarin hij jarig is, recht op het salaris dat krachtens de geldende functiegroep met zijn leeftijd overeenstemt, onverminderd hetgeen hieromtrent in de Wet Minimumloon en Minimum Vakantiebijslag is en wordt bepaald.
5. Aan de werknemer die de 24-jarige leeftijd heeft bereikt en voor wie één of meer schaaltrade(n) is/zijn vastgesteld, zal/zullen een of meer schaaltrade(n) worden toegekend, indien dit naar het oordeel van de werkgever op grond van normaal goed functioneren gerechtvaardigd is, met dien verstande dat toekenning slechts mogelijk is voor zover het maximum aantal schaaltraden in de geldende functiegroep nog niet is toegekend. Voor zoveel mogelijk zal de werknemer voor het einde van het kalenderjaar schriftelijk worden meegedeeld hoeveel schaaltraden zijn toegekend. Indien één of meer schaaltrade(n) is/zijn toegekend, zal het salaris met ingang van de eerste dag van het nieuwe kalenderjaar worden verhoogd met de toegekende schaaltrade(n). De werknemer aan wie geen schaaltrade wordt toegekend, wordt hiervan tijdig voor het einde van het kalenderjaar of, indien lid 6 van toepassing is, voor 1 juli en onder vermelding van redenen schriftelijk op de hoogte gesteld.
6. In afwijking op het in lid 5 bepaalde, zal de werknemer die in de periode van de zevende tot en met de twaalfde maand van enig kalenderjaar in dienst is getreden, een eventuele schaaltradeverhoging eerst worden toegekend per 1 juli opvolgend.
7. In geval op basis van het in artikel 6 bepaalde door de werkgever flexibele roosters worden gehanteerd en de werknemer als gevolg daarvan, gemeten over een kalendermaand, meer respectievelijk minder uren arbeid heeft verricht dan de overeengekomen arbeidsduur, wordt de werknemer niettemin beloond op basis van de overeengekomen arbeidsduur.
8. Van een wijziging van zijn functie respectievelijk functiegroep ontvangt de werknemer van de werkgever schriftelijk mededeling, onder vermelding van zijn nieuwe indeling.
9. In functiegroep 1 gelden steeds de wettelijke minimum(jeugd)lonen tot en met de 23-jarige leeftijd.
10. Van parttimers wordt het (schaal)salaris naar evenredigheid van de omvang van het dienstverband vastgesteld.
11. De werknemer die een salaris geniet hoger dan een bedrag ter grootte van € 37.500,- (inclusief vakantiebijslag) bruto per jaar, kan over het meerdere boven dat bedrag geen aanspraak maken op cao-loonsverhogingen.

Artikel 9A. Salarismaatregelen

2. Met inachtneming van het in artikel 9, lid 9 en 11 bepaalde, worden de salarissen en de salarisschalen per 1 juli 2013 en per 1 januari 2014 met 0,75% verhoogd.

Artikel 10. Vakantie & vakantiebijslag

1. Het vakantiejaar loopt van 1 juni tot en met 31 mei.
2. De fulltimer heeft over elk heel vakantiejaar aanspraak op 182 vakantie-uren. De werkgever is verplicht een zodanige registratie van vakantie-uren te voeren, dat daaruit te allen tijde blijkt over welk saldo aan vakantie-uren de werknemer beschikt.
3. De fulltimer die tenminste 25 jaar, dan wel 40 jaar bij dezelfde onderneming werkzaam is geweest, heeft recht op 15, onderscheidenlijk 30 extra vakantie-uren per vakantiejaar.
4. De fulltimer die de leeftijd van 50, 55, dan wel 60 jaar heeft bereikt, heeft recht op 8, 15, onderscheidenlijk 22 extra vakantie-uren per vakantiejaar.
5. Ingeval van samenloop van aanspraken krachtens het derde en vierde lid, heeft de werknemer uitsluitend aanspraak op extra vakantie-uren krachtens het lid dat hem het meest verstrekken recht toekent.



6. De aanspraak op vakantie-uren van de parttimer wordt naar evenredigheid van de omvang van het dienstverband verminderd.
7. De aanspraak op vakantie-uren van de werknemer die slechts een deel van het vakantiejaar in dienst is (geweest), wordt naar evenredigheid verminderd.
8. De werkgever stelt de tijdvakken van de vakantie tijdig en zoveel mogelijk rekening houdende met de wensen van de werknemer vast, doch in ieder geval zodanig dat de werknemer, wiens aanspraken daartoe toereikend zijn, in een vakantiejaar tenminste één maal gedurende twee opeenvolgende weken geen arbeid behoeft te verrichten;
9. Indien voor een onderneming een vakantiesluitingsregeling geldt, kan de werkgever de aaneengesloten vakantie geheel of gedeeltelijk met de in deze regeling vastgestelde periode laten samenvallen.
10. De werkgever kan maximaal 23 vakantie-uren, verdeeld over maximaal 3 dagen, als verplichte uren vrijaf aanwijzen. Collectieve aanwijzing van verplichte uren vrijaf dient voor aanvang van het kalenderjaar plaats te hebben en in overleg met de ondernemingsraad, personeelsvertegenwoordiging of werknemers te geschieden.
11. Een vakantiedag waarop de werknemer arbeidsongeschikt is, geldt niet als een vakantiedag.
12. De vakantiebijslag bedraagt conform de Wet Minimumloon en Vakantiebijslag 8% van het (bruto) loon over het vakantiejaar en wordt uiterlijk voldaan ter gelegenheid van de salarisbetaling over de maand mei.

Artikel 11. Buitengewoon verlof

1. Een werknemer heeft in onderstaande gevallen recht op buitengewoon verlof met behoud van loon gedurende de daarbij aangegeven tijd:
 - a. bij eigen huwelijk: de dag van het huwelijk en de daaropvolgende dag;
 - b. bij eigen 25-, 40- en 50-jarig huwelijksfeest, dan wel dienstjubileum: de desbetreffende dag;
 - c. bij de bevalling van zijn echtgenote: de dag van de bevalling en de twee daaropvolgende dagen;
 - d. het huwelijk van een kind, broer of zus: de dag van het huwelijk;
 - e. bij het overlijden van de echtgenote/echtgenoot, eigen of aangehuwd kind, kleinkind: een korte naar billijkheid te berekenen tijd, doch maximaal de dag van overlijden tot en met de dag van de begrafenis/crematie;
 - f. bij het overlijden van een (schoon)ouder, grootouder, broer, zuster, zwager of schoonzuster: de dag daaraan voorafgaande en de dag van de begrafenis/crematie zelf;
 - g. in geval van eigen verhuizing: de dag van verhuizing, doch maximaal 1 dag per kalenderjaar. Onder ouder, kind, broer of zuster worden mede begrepen stiefouder, stiefkind en stiefbroer of zuster, alsmede pleegouder, pleegkind, pleegbroer of -zuster.
2. Met echtgenoten of gehuwden worden gelijk gesteld, ongehuwden die zich blijvend hebben gevestigd in een woonsituatie, welke vergelijkbaar is met die van gehuwden, dit aan de werkgever kenbaar hebben gemaakt en bedoelde situatie tenminste zes maanden heeft geduurd én op het moment van het zich beroepen op het in dit artikel bepaalde nog steeds voortduurt.
3. Daarnaast wordt aan de werknemer buitengewoon verlof met behoud van loon verleend:
 - a. voor het bijwonen van vergaderingen van werknemersorganisaties als kaderlid of afgevaardigde: gedurende ten hoogste in totaal drie dagen per kalenderjaar;
 - b. na opzegging van de dienstbetrekking door de werkgever voor het solliciteren of voor het op uitnodiging mondeling toelichten van een sollicitatie: de daarvoor benodigde tijd;

Artikel 12. Tijdelijke waarneming & promotie

1. Tijdelijke waarneming:
 - a. Werknemers die tijdelijk een functie volledig waarnemen welke hoger is ingedeeld dan hun eigen functie, blijven ingedeeld in de functiegroep en de salaris die met hun eigen functie overeenkomen.
 - b. Indien de tijdelijke waarneming tenminste zes weken aaneengesloten heeft geduurd, ontvangt de werknemer met ingang van de zevende week voor deze waarneming een toeslag. Deze toeslag bedraagt 50% van het verschil tussen het salaris behorende bij de hogere functiegroep en het feitelijke salaris van de waarnemer. Hierbij wordt uitgegaan van een voor de waarnemer gelijk aantal schaaltraden.

- c. Indien de waarneming twaalf weken aaneengesloten heeft geduurd, ontvangt de werknemer met ingang van de dertiende week een toeslag van 100% van het in sub b bedoelde verschil.
 - d. Aan de werknemer die in een kalenderjaar eenzelfde hoger ingedeelde functie reeds twee maal heeft waargenomen, telkens voor een periode van tenminste zes weken aaneengesloten, zal voor de duur van de volgende waarneming van deze functie in dat jaar een toeslag worden toegekend van 100% van het in sub b bedoelde verschil.
 - e. Een toeslag wordt niet toegekend aan de werknemer voor wie bij de indeling van zijn functie met het eventueel waarnemen van een hogere functie rekening is gehouden.
2. Promotie:
- a. Werknemers die definitief in een hoger ingedeelde functie worden aangesteld, worden, tenzij in deze overeenkomst anderszins is bepaald, in de regel in de overeenkomende hogere functiegroep ingedeeld met ingang van de betalingsperiode volgend op die waarin de promotie heeft plaatsgevonden.
 - b. Indien een werknemer promoveert van een lagere naar een hogere functiegroep, dan wordt hem eerst een schaaltrade toegekend van de oorspronkelijke functiegroep, of, indien het maximum in deze groep reeds bereikt is, een theoretische schaaltrade gelijk aan de laatste schaaltrade, waarna de werknemer wordt ingeschaald op het naast hogere salaris van de hogere functiegroep.

Artikel 13. Plaatsing in een lager ingedeelde functie

1. De werknemer die wegens functionele ongeschiktheid of met zijn instemming op voorstel van de werkgever wordt geplaatst in een lagere functiegroep ingedeelde functie, wordt, met ingang van de betaalperiode volgend op die waarin de plaatsing in de lagere functie is geschied, ingedeeld in de met de functie overeenkomende lagere functiegroep.
2. Het verschil tussen het oorspronkelijke salaris en het nieuwe salaris zal worden toegekend in de vorm van een persoonlijke toeslag. Deze persoonlijke toeslag zal worden afgebouwd in een periode van ten hoogste vier jaren, doch met tenminste 2% van het oorspronkelijke salaris per jaar.

Artikel 14. Reiskostenvergoeding

1. De reiskosten woon-werkverkeer worden door de werkgever op declaratiebasis vergoed, indien de afstand tussen het woon- en werkadres meer dan 10 kilometer bedraagt, met dien verstande dat de reiskosten woon-werk slechts tot een afstand van maximaal 30 kilometer tussen het woon- en werkadres worden vergoed en overigens tot een maximum van de kosten openbaar vervoer tweede klasse.
2. Indien de werknemer in opdracht van de werkgever reist, worden de reiskosten op declaratiebasis vergoed op basis van de kosten openbaar vervoer tweede klasse, dan wel op basis van het fiscaal onbelast te vergoeden bedrag per kilometer, indien sprake is van gemotoriseerd afgelegde kilometers, anders dan met openbaar vervoer.
3. Er bestaat geen recht op vergoeding van reiskosten, indien en voor zover de werkgever in (de kosten van) vervoer heeft voorzien.

Artikel 15. Maaltijdvergoeding

De werknemer heeft recht op een maaltijdvergoeding ter grootte van 8,00 euro bruto, indien de werkzaamheden vóór of op 13:00 uur aanvangen en voortduren tot 21:00 uur of later, een en ander tenzij de werkgever zelf een maaltijd verstrekt.

Artikel 16. Arbeidsongeschiktheid

1. Indien de werknemer de bedongen arbeid niet heeft verricht, omdat hij daartoe in verband met arbeidsongeschiktheid wegens ziekte verhinderd was, behoudt de werknemer gedurende de eerste 52 weken van arbeidsongeschiktheid aanspraak op doorbetaling van het volle loon, zulks evenwel onder aftrek van ten hoogste één wachtdag. Met ingang van de 53^e week tot en met uiterlijk de 104^e week van arbeidsongeschiktheid behoudt de werknemer zijn aanspraak op doorbetaling van 70% van dat loon.
2. Het loon, bedoeld in lid 1, wordt verminderd met:
 - a. het bedrag van enige geldelijke uitkering die de werknemer toekomt krachtens enige wettelijk voorgeschreven verzekering of krachtens enige verzekering of uit enig fonds waarin de

- werknemer deelneemt, voor zover deze uitkering betrekking heeft op de bedongen arbeid waaruit loon wordt genoten.
- b. het bedrag van de inkomsten, door de werknemer in of buitendienstbetrekking genoten voor werkzaamheden die hij heeft verricht gedurende de tijd dat hij, zo hij daartoe niet verhinderd was geweest, de bedongen arbeid had kunnen verrichten.
 - c. inhoudingen krachtens de bepalingen van het Bedrijfstakpensioenfonds voor de Detailhandel, alsmede andere overeengekomen of reguliere inhoudingen.
3. Voor het bepalen van het tijdvak van 104 weken, bedoeld in het eerste lid, worden ziekteperiodes samengeteld, indien zij elkaar met een onderbreking van minder dan vier weken opvolgen.
4. De werknemer heeft het in het eerste lid bedoelde recht niet, althans voor zover de wet zulks toelaat:
- a. indien de ziekte door zijn opzet is veroorzaakt of het gevolg is van een gebrek waarover hij in het kader van een aanstellingskeuring valse informatie heeft verstrekt en daardoor de toetsing aan de voor de functie opgestelde belastbaarheidsnormen niet juist kon worden uitgevoerd;
 - b. voor de tijd, gedurende welke door zijn toedoen zijn genezing wordt belemmerd of vertraagd;
 - c. voor de tijd, gedurende welke hij, hoewel hij daartoe in staat is, zonder deugdelijk grond passende arbeid, als bedoeld in artikel 7:658a lid 4 BW, voor de werkgever of voor een door de werkgever aangewezen derde, waartoe de werkgever hem in de gelegenheid stelt, niet verricht;
 - d. voor de tijd, gedurende welke hij zonder deugdelijke grond weigert mee te werken aan door de werkgever of door een door hem aangewezen deskundige gegeven redelijke voorschriften of getroffen maatregelen die erop gericht zijn om de werknemer in staat te stellen passende arbeid als bedoeld in artikel 7:658a lid 4 BW te verrichten;
 - e. voor de tijd, gedurende welke hij zonder deugdelijke grond weigert mee te werken aan het opstellen, evalueren en bijstellen van een plan van aanpak als bedoeld in artikel 7:658a lid 3 BW;
 - f. voor de tijd gedurende welke hij zonder deugdelijke grond zijn aanvraag voor een uitkering als bedoeld in artikel 64 lid 1 van de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen later indient dan aldaar is voorgeschreven.

Artikel 17. Uitkering bij overlijden

1. De werkgever is verplicht aan de nagelaten betrekkingen van de werknemer over de periode vanaf de dag na overlijden tot en met de laatste dag van de tweede maand na die, waarin het overlijden plaatsvond, een uitkering te verlenen ten bedrage van het loon dat de werknemer laatstelijk rechtens toekwam.
2. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder nagelaten betrekkingen verstaan de langstlevende der echtgenoten dan wel geregistreerde partners van wie de werknemer niet duurzaam gescheiden leefde dan wel degene met wie de werknemer ongehuwd samenleefde, bij ontstentenis van deze de minderjarige kinderen tot wie de overledene in familierechtelijke betrekking stond en bij ontstentenis van dezen degene met wie de werknemer in gezinsverband leefde en in wiens kosten van bestaan hij grotendeels voorzag. Van ongehuwd samenleven als bedoeld in de eerste zin is sprake indien twee ongehuwde mensen een gezamenlijke huishouding voeren, met uitzondering van bloedverwanten in de eerste graad. Van een gezamenlijke huishouding als bedoeld in de tweede zin is sprake indien de betrokkenen hun hoofdverblijf hebben in dezelfde woning en zij blijken zorg te dragen voor elkaar door middel van het leveren van een bijdrage in de kosten van de huishouding dan wel op andere wijze in elkaars verzorging voorzien.
3. De overlijdensuitkering als bedoeld in het eerste lid, kan worden verminderd met het bedrag van de uitkering dat aan de nagelaten betrekkingen ter zake van het overlijden van de werknemer toekomt krachtens een wettelijk voorgeschreven ziekte- of arbeidsongeschiktheidsverzekering en krachtens de Toeslagenwet.
4. Het bepaalde in lid 1 geldt niet indien de werknemer onmiddellijk voorafgaande aan het overlijden door toepassing van artikel 7:629 lid 3 BW geen aanspraak had op loon als bedoeld in artikel 7:629 lid 1 BW / artikel 16 lid 1 of indien tengevolge van het toedoen van de werknemer geen aanspraak bestaat op een uitkering krachtens de Ziektewet of de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen.

Artikel 18. Beëindiging dienstbetrekking bij AOW-gerechtigde leeftijd

De dienstbetrekking tussen werkgever en werknemer eindigt uiterlijk op de dag, waarop door de werknemer de AOW-gerechtigde leeftijd wordt bereikt, tenzij anders overeengekomen wordt door werkgever en werknemer.



Artikel 20. Proeftijd

De eerste twee maanden van de dienstbetrekking zullen, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, als proeftijd gelden. Dit geldt ook voor overeenkomsten voor bepaalde duur voor korter dan twee jaren en voor overeenkomsten voor bepaalde duur waarvan het einde niet op een kalenderdatum is gesteld. Een proeftijd van meer dan twee maanden mag niet worden overeengekomen.

Artikel 21. Opzegtermijn

1. Opzegging dient tegen het einde van een kalendermaand plaats te hebben.
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 5 jaar heeft geduurd: 1 maand;
 - b. 5 jaar of langer, maar korter dan 10 jaar heeft geduurd: 2 maanden;
 - c. 10 jaar of langer, maar korter dan 15 jaar heeft geduurd: 3 maanden;
 - d. 15 jaar of langer heeft geduurd: 4 maanden.
3. De door werknemer in acht te nemen termijn van opzegging bedraagt 1 maand.
4. Werknemer en werkgever kunnen schriftelijk van het in het vorige lid bepaalde afwijken, met dien verstande dat de termijn van opzegging voor de werknemer niet langer mag zijn dan drie maanden en niet langer dan die voor de werkgever geldt.
5. Indien wordt overeengekomen dat de termijn van opzegging voor de werknemer meer dan 1 maand zal bedragen, zal de werkgever een zelfde opzegtermijn in acht dienen te nemen als werknemer in acht dient te nemen. Mocht de werkgever op grond van het in het tweede lid bepaalde evenwel een langere termijn van opzegging dienen te hanteren dan is overeengekomen, dan dient de werkgever de in het tweede lid genoemde langere termijn in acht te nemen.
6. Indien de toestemming als bedoeld in artikel 6 van het Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen 1945 is verleend, wordt de termijn van opzegging bedoeld in het tweede lid verkort met 1 maand, met dien verstande dat de resterende termijn van opzegging tenminste 1 maand zal bedragen.

Artikel 22. Branche RI&E Boekhandel en Kantoorvakhandel

CAO-partijen hebben de digitale branche-RI&E voor de Boekhandel en Kantoorvakhandel doen ontwikkelen. Deze geldt als instrument dat de goedkeuring en instemming heeft van de bij deze CAO betrokken vakbonden en zal als zodanig door werkgevers kunnen worden gehanteerd.

Artikel 24. Dispensatie

1. Aan de werkgever kan op diens verzoek voor maximaal de duur van deze CAO vergunning worden verleend om geheel of gedeeltelijk af te wijken van de bepalingen van deze overeenkomst of van haar bijlagen. Een verleende vergunning kan te allen tijde worden ingetrokken of gewijzigd. Aan de vergunning kunnen voorwaarden worden verbonden.
2. Een verzoek tot vergunning moet worden ingediend bij de 'Vaste Commissie' als bedoeld in artikel 26 van deze CAO.

Artikel 26. Vaste Commissie

Partijen stellen een commissie van goede diensten in, nader te noemen 'Vaste Commissie', waarvan de samenstelling, taken, bevoegdheden en de werkwijze zijn geregeld in bijlage II.

Artikel 29. Opleidingspakket

1. Zo werkgever en werknemer op basis van de uitkomsten van het jaarlijkse functioneringsgesprek gezamenlijk van oordeel zijn dat het volgen van een opleiding bij zou kunnen dragen aan een goede uitoefening van de huidige of toekomstige functie, dan wel bevorderlijk zou kunnen zijn voor de ontwikkeling van de werknemer, dan zal werkgever een bijdrage leveren in de kosten verbonden aan de uiteindelijk door de werkgever vast te stellen opleiding.
2. De bijdrage als in het voorgaande lid bedoeld, bedraagt in 2012 maximaal 1% van het bruto loon inclusief vakantietoeslag van de betreffende werknemer over 2011 en in 2013 maximaal 1% van het

bruto loon inclusief vakantiebijslag van de betreffende werknemer over 2012. Voor zover in enig jaar het beschikbare bedrag niet is besteed, wordt het restant toegevoegd aan het voor het daarop volgende jaar beschikbare bedrag met een maximum van het bedrag dat voor 1 jaar beschikbaar wordt gesteld. Afgezien van de geldelijke bijdrage ten behoeve van de opleiding wordt de werknemer eenmalig een halve dag (3,8 uren) doorbetaald studieverlof toegekend, berekend op basis van een fulltime dienstverband.

3. Zo de opleiding van de werknemer mocht bestaan in de Vakopleiding Novaka Academy, dan wel de Vakopleiding Boekhandel en de werknemer de opleiding aantoonbaar met goed gevolg heeft voltooid, dan heeft de werknemer recht op een eenmalige diploma- of certificaatuitkering ter grootte van € 100,- bruto, te voldoen bij de salarisbetaling van maand volgende op de maand waarin het diploma of certificaat is behaald.
4. Dit artikel is niet van toepassing voor werknemers die een salaris genieten hoger dan € 37.500,- (inclusief vakantiebijslag) bruto per jaar.
5. De regeling conform de voorgaande leden vervalt per 31 maart 2014, tenzij CAO-partijen voortzetting daarvan overeenkomen. CAO-partijen spraken in dat verband de intentie uit om bij goed functioneren van het opleidingspakket tot al dan niet gewijzigde verlenging daarvan te komen, dan wel andere tot opleiding stimulerende afspraken te maken.

Artikel 31 Slotbepaling

Rechten voortvloeiend uit bepalingen van eerdere collectieve arbeidsovereenkomsten komen met de inwerkingtreding van deze collectieve arbeidsovereenkomst te vervallen voor zover in deze collectieve arbeidsovereenkomst op die onderwerpen nieuwe afspraken zijn gemaakt. In plaats daarvan gelden de rechten voortvloeiend uit de bepalingen van deze collectieve arbeidsovereenkomst. De huidige collectieve arbeidsovereenkomst heeft, voor zover deze mindere aanspraken geeft, voorrang op de voorgaande collectieve arbeidsovereenkomst(en).

Individuele afspraken die niet uit een eerdere collectieve arbeidsovereenkomst voortvloeien blijven van kracht.

BIJLAGE I SALARISTABEL PER 1 JANUARI 2013

Functieniveau/groep		1	2	3	4	5	6	7	8	9
leeftijdsschalen	15	440,80	440,80	440,80						
	16	506,95	506,95	506,95	508,01					
	17	580,40	580,40	580,40	581,65	598,74				
	18	668,60	668,60	668,60	670,00	689,70				
	19	771,45	771,45	771,45	773,07	795,80	837,31	866,86		
	20	903,70	903,70	903,70	905,60	932,23	980,84	1.015,46		
	21	1.065,30	1.065,30	1.065,30	1.067,57	1.098,96	1.156,28	1.197,08		
	22	1.249,00	1.249,00	1.249,00	1.251,63	1.288,45	1.355,62	1.403,49		
	23/0	1.469,40	1.469,40	1.469,40	1.472,51	1.515,82	1.594,85	1.651,15	1.851,46	2.025,78
Schaaltreden	1	1.469,40	1.469,40	1.469,40	1.503,90	1.549,25	1.631,39	1.687,09	1.900,81	2.084,87
	2	1.469,40	1.469,40	1.475,38	1.535,30	1.582,68	1.667,94	1.723,04	1.950,16	2.143,97
	3		1.490,77	1.506,05	1.566,70	1.616,11	1.704,48	1.758,99	1.999,51	2.203,06
	4		1.519,06	1.536,74	1.598,10	1.649,54	1.741,02	1.794,93	2.048,86	2.262,16
	5			1.567,40	1.629,49	1.682,98	1.777,55	1.830,89	2.098,20	2.321,25
	6			1.598,10	1.660,89	1.716,31	1.814,09	1.866,83	2.147,55	2.380,35
	7				1.692,30	1.749,86	1.850,66	1.902,79	2.196,90	2.439,44
	8					1.783,25	1.887,20	1.938,73	2.246,25	2.498,54
	9							1.974,68	2.295,60	2.557,63
	10							2.010,62	2.344,95	2.616,73
	11								2.394,30	2.675,82
	12								2.443,70	2.734,96

In groep 1 tot en met de 23-jarige leeftijd geldt altijd het wettelijk minimum (jeugd)loon. De tabel geeft maandlonen weer op basis van een fulltime dienstverband van gemiddeld 38 uren. De wijziging van het minimum(jeugd)loon per 1 januari is in de tabel verwerkt.



BIJLAGE II REGLEMENT VAN DE VASTE COMMISSIE.

Artikel 1. Samenstelling

1. De Vaste Commissie bestaat uit evenveel werkgeversleden als er werkgeversorganisaties partij zijn bij deze overeenkomst en een gelijk aantal werknemersleden. Voor elk lid van de Commissie wijst de desbetreffende partij een plaatsvervanger aan.
2. De werknemersleden en hun plaatsvervangers worden benoemd door de vakvereniging. De werkgeversleden en hun plaatsvervangers worden benoemd door de Koninklijke Boekverkoopersbond en Novaka Organisatie Kantoorvakhandel.
3. Indien er een vacature ontstaat, dient hierin zo spoedig mogelijk te worden voorzien door de partij welke het lid of de plaatsvervanger, wiens plaats is opgefallen, heeft benoemd.
4. De commissie benoemt uit de werkgeversleden een voorzitter en uit de werknemersleden een vice-voorzitter. De commissie kiest uit haar midden twee secretarissen, één aangewezen door de werkgeversleden en één aangewezen door de werknemersleden. Deze secretarissen vormen het secretariaat en zijn belast met alle secretariaatswerkzaamheden die uit het werk van de commissie voortvloeien.
5. Het secretariaat is gevestigd aan de De Lairesestraat 109, 1071 NX Amsterdam.
6. Voor het voeren van het secretariaat van de Vaste Commissie ontvangt de betreffende organisatie een vergoeding.
De commissieleden en hun plaatsvervangers ontvangen een vacatievergoeding voor het deelnemen aan vergaderingen. De omvang van deze vergoedingen wordt vastgesteld naar analogie van de 'Verordening vergoedingen aan leden van de raad, het dagelijks bestuur en de commissies 2011-2012' bij de SER.

Artikel 2. Taken en bevoegdheden

De commissie heeft tot taak en is bevoegd om:

- a. het op verzoek geven van een advies over de gevolgde procedure ter zake van functie-indeling en/of de door de werkgever vastgestelde functiefamilie en/of de indeling in de salaristabel door werkgever, ingeval hierover geen overeenstemming is bereikt tussen werkgever en werknemer;
- b. verzoeken tot dispensatie te behandelen als bedoeld in artikel 24 en het afgeven van vergunningen daaromtrent;
- c. het op verzoek uitleggen c.q. interpreteren van bepalingen van deze overeenkomst en bijlagen.

Artikel 3. Verzoek functie-indeling

1. Alvorens een verzoek bij de Vaste Commissie kan worden ingediend, dient werknemer een schriftelijk, gedagtekend, ondertekend en met redenen omkleed bezwaar te hebben ingediend bij de werkgever c.q. degene die ter zake namens de werkgever optreedt tegen de gevolgde procedure en/of de vaststelling van de functiefamilie en/of de indeling in de salaristabel.
2. Werkgever besluit schriftelijk, gedagtekend, ondertekend en gemotiveerd op het bezwaar van werknemer binnen een termijn van 30 dagen, ingaande op de datum dagtekening van het bezwaarschrift. Verzuimt werkgever binnen deze termijn te besluiten, dan staat voor de werknemer beroep open bij de Vaste Commissie, zo ook in het geval de werkgever binnen de termijn een besluit neemt waar de werknemer zich niet in kan vinden. In het geval binnen de onderneming een Ondernemingsraad of Personeelsvertegenwoordiging is ingesteld, kan de werkgever besluiten deze voor advies te consulteren.
3. Een verzoek bij de Vaste Commissie dient schriftelijk te worden ingesteld binnen 30 dagen, ingaande op de datum van het besluit op bezwaar van de werkgever, dan wel, indien de werkgever verzuimt binnen de gestelde termijn te besluiten, ingaande op de laatste dag van de termijn waarbinnen op het bezwaar diende te worden beslist.
4. Het beroepschrift is alleen dan ontvankelijk als het tijdig en schriftelijk is ingediend bij het secretariaat van de Vaste Commissie, gedagtekend en ondertekend is, voldoende gemotiveerd is en daarenboven bevat:
 - a. de volledige naam en het volledige adres van de werknemer;
 - b. naam en adres van de werkgever;

- c. een afschrift van de brief van de werkgever inhoudende de vaststelling van de functie, de functiefamilie en het functieniveau;
 - d. een afschrift van het bezwaarschrift en, indien aanwezig, een afschrift van het besluit op bezwaar van de werkgever;
 - e. een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van het geschil en de vordering van de werknemer.
5. Indien de Vaste Commissie daartoe termen aanwezig acht, kan de Vaste Commissie besluiten een ingesteld beroep dat niet aan alle vereisten voldoet ontvankelijk te verklaren, al dan niet onder gehoudenheid binnen een door de Vaste Commissie te stellen termijn alsnog adequate invulling aan alle vereisten te geven.

Artikel 4. Dispensatieverzoek en verzoek om uitleg/interpretatie

Verzoeken tot dispensatie of uitleg/interpretatie worden schriftelijk ingediend bij het secretariaat van de commissie. Het verzoek dient gedagtekend, ondertekend en gemotiveerd te zijn en een duidelijke omschrijving te bevatten van de beslissing die de indiener wenst.

Artikel 5. Werkwijze Vaste Commissie

1. Indien de Vaste Commissie daartoe termen aanwezig acht, zal de Vaste Commissie geen beslissing nemen dan nadat partijen die zijn betrokken bij het verzoek of het geschil in de gelegenheid zijn gesteld te worden gehoord door hetzij de Vaste Commissie, hetzij de secretarissen gezamenlijk. Men kan zich daarbij laten bijstaan door een deskundige.
2. De Vaste Commissie mag alleen een beslissing nemen in een vergadering waarbij ten minste één werkgeverslid en ten minste één werknemerslid of hun respectievelijke plaatsvervangers aanwezig zijn. Is daaraan niet voldaan, dan wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen een nieuwe vergadering gehouden. Alle beslissingen worden met gewone meerderheid van stemmen genomen.
3. Indien de commissie wegens staking der stemmen niet tot een beslissing kan komen, houdt zij zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen, een tweede vergadering. Indien de stemmen opnieuw staken, zal de Vaste Commissie geen uitspraak kunnen doen en betrokkenen hiervan in kennis stellen.
4. In verzoeken met betrekking tot de functie-indeling kan de Vaste Commissie zich laten bijstaan door deskundigen. Voor het overige regelt de commissie voor zover nodig zelf de wijze van de behandeling van aan haar oordeel onderworpen verzoeken, alsook de termijn waarop wordt beslist.

Artikel 6. Bijzondere bepaling

De werkgever is verplicht de werknemer, die als partij door de Vaste Commissie wordt opgeroepen, in de gelegenheid te stellen om met behoud van salaris aan deze oproeping te voldoen.

HANDBOEK FUNCTIE-INDELING VOOR DE BOEKHANDEL EN KANTOORVAKHANDEL

In het Handboek Functie-indeling wordt gesproken over 'de functionaris' naar wie met 'hij' wordt gerefereerd. Voor 'hij' dient uiteraard ook 'zij' te worden gelezen.

1. Inleiding

Het Handboek Functie-indeling geldt als bijlage bij de nieuwe CAO voor de boekhandel en kantoorvakhandel. Met behulp van dit Handboek dienen de functies binnen uw bedrijf te worden ingedeeld.

Samen met deskundigen van de CAO-partijen in de Boekhandel en de Kantoorvakhandel is in 2007/2008 door de Leeuw Consult (HRM adviseurs) een Handboek Functie-indeling voor de Boekhandel en de Kantoorvakhandel (in het vervolg kortweg Handboek genoemd) ontwikkeld. Dit Handboek is gebaseerd op een integraal systeem van functiewaardering, de CATS[®]-methode. CATS[®] staat voor: Commercieel, Administratief, Technisch en Sociaal.

In het eerstvolgende hoofdstuk worden de in dit Handboek voorkomende begrippen en het indeelinstrument toegelicht. Hoofdstuk 3 biedt een handleiding voor het te volgen proces bij het indelen van functies. In hoofdstuk 4 zijn een aantal spelregels opgenomen, die op het indelen van functies van toepassing zijn. Hoofdstuk 5 geeft een toelichting op de voorkomende opleidingsniveaus. In hoofdstuk 6 is een model formulier functieprofiel opgenomen en in hoofdstuk 7 een model indelingsformulier.



De functiefamilies en functieniveaus zijn in hoofdstuk 8 weergegeven. Voor elke functiefamilie met functieniveaus, is een voorblad ontwikkeld. Het voorblad geeft algemene informatie over de functies die kunnen worden ingedeeld in de functiefamilie.

2. De sleutelbegrippen en het indelingsinstrument

Het Handboek gaat uit van functiefamilies. De functies die werden aangetroffen in de Boekhandel en Kantoorvakhandel en onder de CAO vallen, zijn gegroepeerd in negen functiefamilies. Tot een functiefamilie behoren functies, die naar aard en inhoud min of meer gemeenschappelijk zijn, doch naar niveau kunnen verschillen.

Voor de functieniveaus binnen de functiefamilies zijn niveaubeschrijvingen opgesteld. Deze beschrijvingen zijn gerelateerd aan de functies die binnen de Boekhandel en Kantoorvakhandel door De Leeuw Consult zijn onderzocht met behulp van de functiewaarderingsmethode CATS®.

Een functieniveau bestaat uit vier niveaukarakteristieken. Met behulp van deze niveaukarakteristieken, kan worden bepaald op welk niveau – lees: in welke functie-/salarisgroep – de functie thuishoort. Beslissend voor de indeling is de feitelijke inhoud van de functie.

Aan de CATS®-methode zijn de volgende vier niveaukarakteristieken ontleend:

- Complexiteit;
- Regelcapaciteit;
- Afbreukrisico;
- Fysieke aspecten.

Over de vier niveaukarakteristieken, zijn negen gezichtspunten verdeeld. Deze negen gezichtspunten zijn kenmerkend voor de CATS®-functiewaarderingsmethode, waarop dit Handboek is gebaseerd. De gezichtspunten zorgen zonder overlappings voor een complete belichting van een functie, zodat deze vanuit de optiek van elk gezichtspunt apart kan worden geanalyseerd en gewaardeerd.

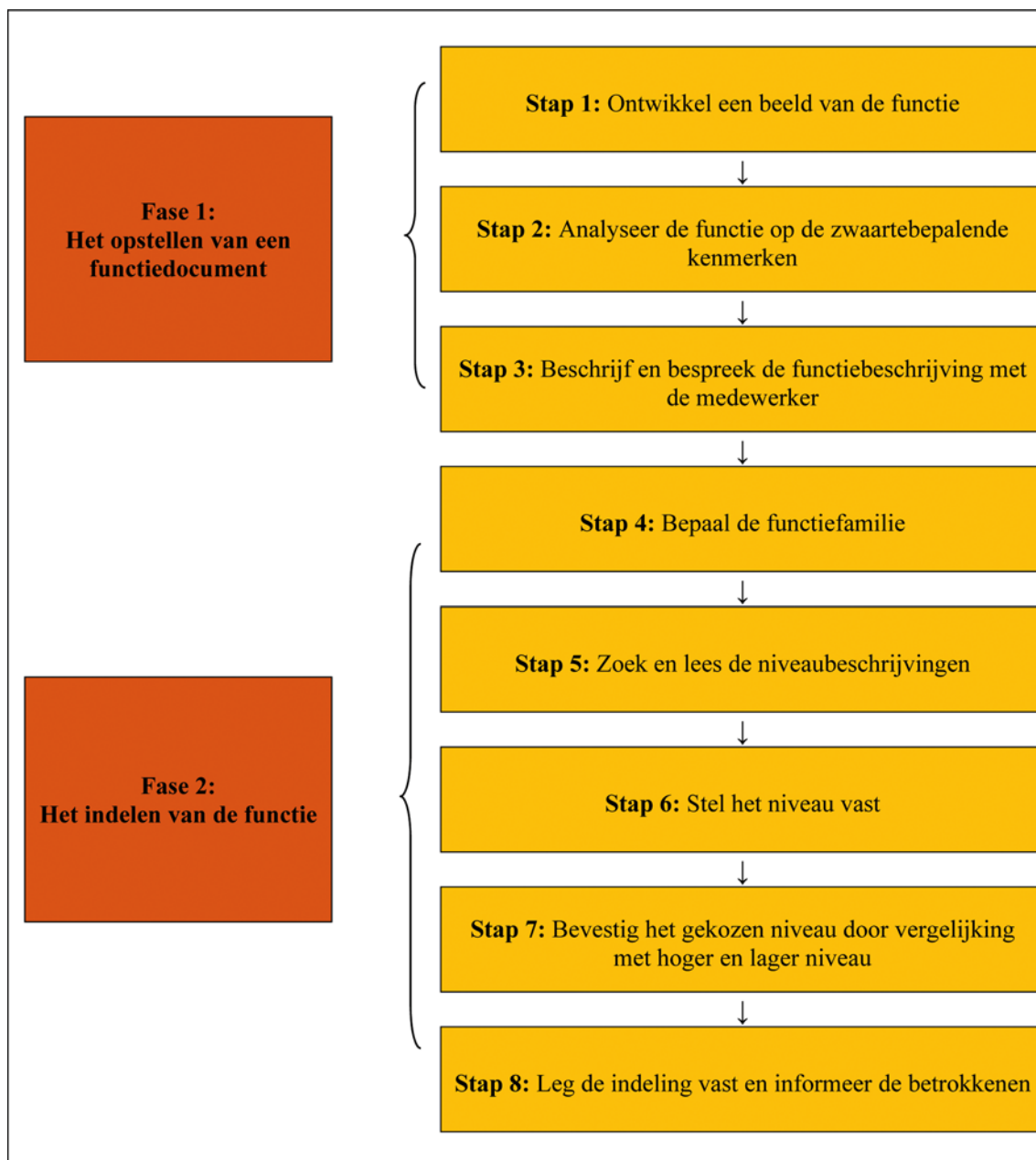
De wijze waarop de negen CATS®-gezichtspunten over de vier eerder genoemde niveaukarakteristieken zijn onderverdeeld, is in het volgende overzicht te zien.

De vier karakteristieken met de negen gezichtspunten:

A. Complexiteit	
– Heterogeniteit:	Aard van en samenstelling van verschillende aspecten binnen de functie.
– Kennis:	Benodigd opleidingsniveau om de functie te kunnen uitoefenen.
B. Regelcapaciteit	
– Zelfstandigheid:	Mate van vrijheid om eigen tijd in te delen; Mate van vrijheid om vorm te geven aan het werk; Mate waarin toezicht wordt uitgeoefend; Niveau van de beslissingen die zelfstandig genomen worden (bestellen, inkopen, aanname personeel, kortingen e.d.).
– Contacten Intern:	Aard en diepgang van de te onderhouden contacten binnen de eigen organisatie.
– Leidinggeven:	Aantal medewerkers, waar leiding aan wordt gegeven.
C. Afbreukrisico	
– Contacten Extern:	Aard en diepgang van de te onderhouden contacten buiten de eigen organisatie.
– Afbreukrisico:	Het risico van schade voor de organisatie door fouten bij de uitoefening van taken en verantwoordelijkheden, alsmede de mogelijkheden om deze fouten te voorkomen of te herstellen.
– Speciale Eisen:	Bijzondere, aan de functie verbonden eisen zoals discretie, geheimhouding van vertrouwelijke informatie, e.d.
D. Fysieke Aspecten	
– Fysieke Aspecten:	De omstandigheden waaronder gewerkt wordt.

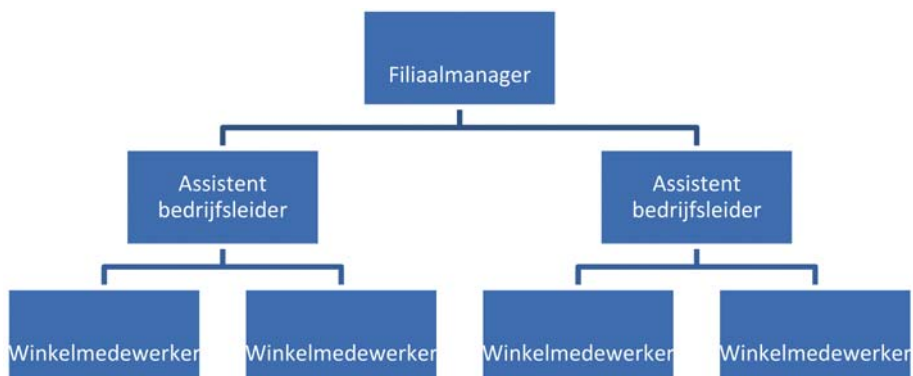
3. Het proces van indelen van functies

Tips voor het verzamelen van informatie over organisatie en functies
Hieronder is het proces van indelen in het kort samengevat:



Fase 1: Het opstellen van een functiedocument

Zorg voor een duidelijk organogram.
Voorbeeld:



Stap 1: Ontwikkel een beeld van de functie

Inventariseer wat de belangrijkste hoofdtaken zijn van de functie. Ga vervolgens per hoofdtak na welke activiteiten worden uitgevoerd.

Stap 2: Analyseer de functie op de zwaartebepalende kenmerken

Een hulpmiddel hierbij is het vragenformulier voor een functieprofiel (hoofdstuk 6).

Stap 3: Beschrijf en bespreek het functieprofiel met de medewerker

Met behulp van de informatie verkregen in stap 1 en 2 kunt u de functie beschrijven en daarna bespreken met de medewerker(s) die de functie uitoefent. De werkgever stelt de definitieve functie vast. Het functieprofiel vormt het uitgangspunt voor de indeling.

NB.: Het functieprofiel is slechts een typering van de werkzaamheden en niet een uitputtende opsomming.

Fase 2: Het indelen van de functie

Stap 4: Bepaal de functiefamilie

Aan de hand van de functie-informatie wordt de functiefamilie bepaald. Binnen de Boekhandel en Kantoorvakhandel worden negen functiefamilies en negen functieniveaus onderscheiden (zie onderstaande functiematrix). Indien sprake is van een samengestelde- of combinatiefunctie, kunt u spelregel 4 van hoofdstuk 4 toepassen.

		Functiefamilie								
Functiegroep		01. Verkoop * Winkel	02. Verkoop Buitendienst	03. Verkoop ** Ondersteuning	04. Logistiek ***	05. Inkoop	06. Financiële Administratie	07. ICT en Techniek	08. P&O en Secretariaat	09. Facilitaire zaken
	1									
	2									
	3									
	4									
	5									
	6									
	7									
	8									
	9									

Toelichting functiematrix:



: niveaubeschrijving beschikbaar



: parallele niveau omschrijving beschikbaar

- * Via deze functiefamilie kunnen ook functies binnen een Postagentschap of Servicepunt worden ingedeeld.
De ontwikkeling van het fenomeen Servicepunt of Postagentschap in de Boekhandel en Kantoorvakhandel is op het moment van publicatie van dit Handboek nog onduidelijk. Om deze reden zijn de specifieke kenmerken (zoals de verwerking van afstorting, de uitgifte van OV-kaarten, het omzetten van kentekenbewijzen, de aanvullende meerweekse cursus, etc.) van de functie medewerker Servicepunt of Postagentschap niet in een niveau-omschrijving meegenomen. De functie medewerker Servicepunt of Postagentschap dient vooralsnog met behulp van de huidige niveauomschrijvingen en spelregels te worden ingedeeld.
- ** Via deze functiefamilie kunnen ook functies bij bedrijven, gespecialiseerd in abonnementen en vervolgwerken, worden ingedeeld.

***Via deze functiefamilie kunnen ook magazijn- en expeditiefuncties worden ingedeeld.

Op de horizontale as van de Functiematrix zijn de functiefamilies vermeld. Binnen elke functiefamilie is sprake van verschillende functieniveaus, die in zwaarte oplopen. Op de verticale as zijn deze verschillende niveaus met een cijfer vermeld. De grijsgeaccenteerde vlakken in de matrix zijn de niveaus die zijn beschreven in Hoofdstuk 8 van het Handboek.

Stap 5: Zoek en lees de niveaubeschrijvingen

Ga naar de functiefamilie waarin de functie thuishoort. Neem de functiebeschrijving (opgesteld in stap 3) er bij en lees de niveaubeschrijvingen door (zie hoofdstuk 8).

Voor elke functiefamilie zijn niveaubeschrijvingen opgesteld voor de in praktijk voorkomende niveaus. Een niveaubeschrijving is een algemene beschrijving van een functieniveau binnen een functiefamilie. Het zijn 'normbeschrijvingen' waarmee de werkelijke functies vergeleken kunnen worden. Een niveaubeschrijving is dus geen functiebeschrijving. De niveaubeschrijvingen passen dan ook nooit volledig op een individuele functie. Elke niveaubeschrijving dient u 'verticaal' te lezen. Vervolgens dient u ter vergelijking 'horizontaal' het eventuele lichtere of zwaardere niveau te bekijken, zodat u de verschillen waarneemt. Het kan voorkomen dat binnen één functiefamilie enkele zwaartebepalende kenmerken (zoals contacten intern, leidinggeven) op verschillende niveaus gelijk zijn.

Stap 6: Stel het niveau vast (gebruik de spelregels van hoofdstuk 4)

Door de functiebeschrijving te vergelijken met de niveaubeschrijvingen stelt u vast welke niveaubeschrijving het beste past bij de functiebeschrijving.

Stap 7: Vergelijk het gekozen niveau met het hogere en lagere niveau

Indien u de functie in een niveau heeft ingedeeld, lees dan ook altijd de niveaubeschrijving een niveau lager en hoger door. Bepaal vervolgens het niveau.

Stap 8: Leg de indeling vast en informeer de betrokkenen

Leg per functie de gehanteerde overwegingen vast hoe u tot de indeling bent gekomen. Informeer vervolgens de functionarissen over de indeling. Een hulpmiddel hierbij is het indelingsformulier (hoofdstuk 7).

4. De spelregels

Bij het indelen van functies moeten een aantal *spelregels* gehanteerd worden, te weten:

1. Let op de karakteristieken:
Als twee van de eerste drie karakteristieken (Complexiteit, Regelcapaciteit en Afbreukrisico) naar één niveau verwijzen, dan is dat doorslaggevend; ook al neigt één van deze drie karakteristieken naar een ander niveau.
2. Verwerving kennisniveau:
Hoe het kennisniveau bereikt is, doet niet ter zake.
U moet zich de vraag stellen welk opleidingsniveau nodig is voor het uitoefenen van de functie, ongeacht de diploma's die de functievervuller al dan niet heeft.
3. Vervanging leidinggevende:
Voor zowel het hiërarchisch als functioneel leidinggeven zijn de aantallen werknemers, aan wie een functionaris leiding geeft, globaal aangegeven en indicatief. Geringe afwijkingen naar boven of beneden hoeven niet tot een ander functieniveau te leiden. Indien vervanging van de direct leidinggevende (bijvoorbeeld tijdens langdurige vakantie of ziekte) structureel is en duidelijk van tevoren is bepaald, maakt dit deel uit van de functie. Is er sprake van incidentele vervanging, zie dan artikel 12 van de CAO.
4. Samengestelde / Combinatiefuncties:
 - A. Het kan voorkomen dat medewerkers structureel functies uitoefenen die zo veelzijdig zijn, dat ze bij bijvoorbeeld twee functiefamilies thuishoren. Maak dan twee keer een functiebeschrijving en doorloop twee keer het indelingsproces. Het zal waarschijnlijk niet zo zijn dat de medewerker in beide functiefamilies op hetzelfde niveau uitkomt. De medewerkers worden vervolgens, naar de aard van de door hen in hoofdzaak te verrichten werkzaamheden, ingedeeld in een functiegroep respectievelijk salarisgroep.
 - B. Zijn verschillende niveaus van toepassing binnen eenzelfde functiefamilie, bijvoorbeeld bij combiatiefuncties, dan telt het zwaarste niveau wanneer dit de aard van de door de functievervuller in hoofdzaak te verrichten werkzaamheden betreft.
5. Bevoegdheidsvereiste:
Een bevoegdheidsvereiste, bijvoorbeeld de eisen rond BHV (Bedrijfs Hulp Verlening), staat buiten de indeling. Een wettelijk vereiste bevoegdheid is in feite een selectie-eis die niet in een functie-indelingsmethodiek thuishoort, maar afzonderlijk moet worden toegepast.
6. Hoog- en laagseizoen: leidinggeven
In sommige organisaties (o.a. de Educatieve Boekhandels) is er onderscheid te maken tussen een



hoog- en laagseizoen. Dit heeft met name gevolgen voor het aantal medewerkers op de afdeling logistiek en daardoor voor het aantal medewerkers waaraan leiding wordt gegeven. Bij het indelen van een functie waarbij bovenstaande aan de orde is, geldt de volgende spelregel:

Neem het aantal medewerkers (dit zijn de vaste medewerkers plus het aantal seizoensgebonden fulltimers én parttimers) waaraan per maand van het jaar leiding wordt gegeven, tel vervolgens de aantallen bij elkaar op en deel het totaal door 12. U heeft dan het (rekenkundig) gemiddelde aantal werknemers waaraan leiding wordt gegeven. Baseer hier de indeling op.

Voorbeeldsom: Gedurende de maanden januari t/m mei, wordt leiding gegeven aan 5 medewerkers. In de maand juni, wordt leiding gegeven aan 15 medewerkers. In de maanden juli en augustus, wordt leiding gegeven aan 30 medewerkers. In de maanden september t/m december, wordt leiding gegeven aan 5 medewerkers.

Gemiddeld wordt dan aan $(5+5+5+5+5+15+30+30+5+5+5+5) / 12 = 10$ medewerkers leiding gegeven.

5. Conversietabel Opleidingen

In het Handboek Functie-indeling Handboek wordt per niveau vermeld welke kennis naar niveau en inhoud vereist is (ongeacht de diploma's die functie vervuller wel/niet heeft). Hierbij is gebruik gemaakt van de opleidingsterminologie van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs. Omdat deze terminologie, zeker voor wat betreft VMBO en MBO, vragen kan oproepen, treft u hierna een korte toelichting op de leerwegen in het VMBO en de niveaus in het MBO aan. Tevens is een conversietabel opgenomen om opleidingen uit de periode voor de Wet Educatie en Beroepsonderwijs, met huidige opleidingen te kunnen vergelijken. Let u wel op: het onderwijs- en opleidingsveld in Nederland is erg divers. De onderstaande conversietabel is daarom slechts indicatief en geeft geen volledig beeld / overzicht.

Het VMBO kent de volgende leerwegen.

- De basisberoepsgerichte leerweg bereidt de leerlingen voor op de basisberoepsopleidingen in het MBO.
- De kaderberoepsgerichte leerweg bereidt de leerlingen voor op de middenkader en vakopleidingen in het MBO.
- De gemengde leerweg bereidt de leerlingen voor op de middenkader en vakopleidingen in het MBO.
- De theoretische leerweg bereidt de leerlingen voor op de middenkader en vakopleidingen in het MBO of op de HAVO.

VMBO	
'Nieuw'	'Oud'
Basisberoepsgerichte leerweg	VBO / MAVO-C
Kaderberoepsgerichte leerweg	
Gemengde leerweg	MAVO-D
Theoretische leerweg	

Het MBO kent vier niveaus (1,2,3 en 4)

- Niveau 1: De assistentenopleiding bereidt leerlingen voor op eenvoudige, uitvoerende werkzaamheden.
- Niveau 2: De basisberoepsopleiding bereidt leerlingen voor op uitvoerende werkzaamheden.
- Niveau 3: De vakopleiding bereidt leerlingen voor op het vakbekwaam en onafhankelijk verrichten van werkzaamheden.
- Niveau 4: De middenkaderopleiding bereidt leerlingen voor op verantwoordelijk en zelfstandig werken en tot het uitvoeren van een breed scala aan werkzaamheden. De specialistenopleiding bereidt leerlingen voor op het vakbekwaam en zelfstandig uitvoeren van werkzaamheden in een bepaalde specialisatie.

MBO	
'Nieuw'	'Oud'
Niveau 1: Assistenten opleiding	Primaire opleiding leerlingwezen / Kort MBO
Niveau 2: Basisberoepsopleiding	
Niveau 3: Vakopleiding	Secundaire opleiding leerlingwezen / Tussenopleiding / Lange vakopleiding MBO
Niveau 4: Middenkaderopleiding / Specialistenopleiding	MTS / MEAO



6. Formulier functieprofiel

Basisgegevens:

Naam van de functie: ...

Datum: ...

Plaats in de organisatie:

Rapporteert aan of werkt onder leiding van: ... (functienaam)

Geeft leiding aan: ... (naam van de afdeling/functies)

Organogram:

Doel van de functie (de reden waarom de functie in het leven is geroepen):

...

Resultaatgebieden/Hoofdtaken:

(Vat de belangrijkste werkzaamheden (hoofdtaken) samen, bij voorkeur gegroepeerd naar soorten werkzaamheden waarop men beoordeeld kan worden. Noem maximaal vijf hoofdtaken en per hoofdtak enkele activiteiten.)

Hoofdtak (omschrijving)	Activiteit (omschrijving)
-------------------------	---------------------------

Complexiteit

Heterogeniteit

Geef een indicatie van de frequentie waarmee werkzaamheden variëren. Kan de functie vervuller langere tijd aaneen met één taak bezig zijn of brengt het werk met zich mee dat de functie vervuller gedurende de dag met meerdere taken bezig is. Vermeld – indien van toepassing – onvermijdbare bezwarende accuratesse en/of tijddwang (bij een bepaald soort werk of in bepaalde perioden).

Kennis

Beschrijf het opleidingsniveau en theoretisch kennisniveau dat noodzakelijk is voor een goede functie-uitoefening.

Regelcapaciteit

Zelfstandigheid

Beschrijf de vrijheid in tijdsindeling met een situatieschets of voorbeeld.

Geef de vrijheid weer in werkaanpak en vormgeving; noteer gebondenheid door voorschriften, regels, procedures, vermeld te maken keuzen en te nemen beslissingen.

Beschrijf de mate van toezicht op de functie met een situatieschets of voorbeeld. Probeer de werk- en beslisruimte, de op te lossen problemen en de vereiste ervaring weer te geven.

Zelfstandigheid m.b.t. indelen van de eigen tijd:

Zelfstandigheid m.b.t. de werkaanpak:

Zelfstandigheid in termen van toezicht door leidinggevende:

Zelfstandigheid te nemen beslissingen:

Contacten intern

Geef aan welke contacten binnen de organisatie noodzakelijk zijn voor het functioneren en geef per contact aan hoe frequent dit is en wat het resultaat dient te zijn van het contact.

Leidinggeven

Geef aan of de functionaris leiding geeft en aan hoeveel mensen.

Afbreukrisico

Contacten extern

Geef aan welke contacten met derden benodigd zijn voor het functioneren (ook frequentie, het te behalen resultaat, te realiseren zaken).

Afbreukrisico

Omschrijf kort de mogelijke schade die door menselijke fouten in de functie-uitoefening kan ontstaan,



of controles zijn ingebouwd (zo ja, welke) en waardoor het risico van afbreuk zich minder snel zal voordoen.

Speciale eisen

Beschrijf de eventueel opgedragen geheimhouding. Vermeld de eventueel aanwezige kans dat de functionaris weerstand moet bieden aan "druk" van buiten.

Fysieke aspecten

Beschrijf de werkomgeving; noteer (structurele) hinderlijke factoren in de werkomgeving. Vermeld lichamelijk zware elementen in het werk.

Overige informatie

Is er nog sprake van andere voor de functie van belang zijnde informatie?

Voor akkoord:

Voor akkoord / gezien:

Leiding

Functiehouder

7. Indelingsformulier

Hieronder is een leeg indelingsformulier opgenomen. Dit of een soortgelijk formulier kan worden gebruikt om het indelingsbesluit met de daarbij behorende overwegingen vast te leggen.

Indelingsformulier Doel: Vastleggen per functie van het indelingsbesluit met overwegingen	
Bedrijf:	
Functienaam:	
Functienr.:	
Datum:	

Functiefamilie(s):		
Karakteristieken:	Besluit	Opmerkingen
Complexiteit:		
Regelcapaciteit:		
Afbreukrisico:		
Fysieke aspecten:		
Eindoordeel:		
<u>Overwegingen:</u>		

8. Niveaubladen Boekhandel en Kantoorvakhandel

Functiefamilie Verkoop Winkel

Voorblad Functiefamilie Verkoop Winkel (functieniveaus 2 t/m 9)

1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn gericht op het in de winkel/vestiging verkopen van (diverse) producten aan klanten. Tevens verricht de functionaris licht administratieve en logistieke werkzaamheden. Op de hogere niveaus wordt tevens leiding gegeven.



2. Enkele voorbeelden van mogelijk voorkomende functiebenamingen

- Kassahulp
- Kassamedewerker
- Vestigingsmedewerker
- Winkelmedewerker
- Medewerker Klantenservice
- (Assistent) Verkoper
- Senior Verkoper
- Afdelingshoofd
- Teamleider
- Filiaalchef
- (Assistent) Bedrijfsleider
- Vestigingsmanager

Functiefamilie Verkoop Winkel			
	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Complexiteit	Een verkoopondersteunende functie gericht op het uitvoeren van werkzaamheden voor de winkelverkoop. Dit omvat o.a. het inpakken artikelen bij de kassa, ontvangen van goederen, controleren en op basis van aanwijzingen in de schappen zetten, schappen bijvullen, orde en netheid in de winkel verzorgen e.d. De taken zijn routinematig van aard. Kan enige tijd achtereen met dezelfde taak bezig zijn. De functionaris schakelt af en toe om tussen verschillende taken. Accuratesse is af en toe vereist bij controlerende werkzaamheden. Tijddwang komt voor bij pieken in klantenstromen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan VMBO (Basisberoepsgerichte leerweg), aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de winkelorganisatie.	Een verkoopondersteunende functie gericht op het uitvoeren van werkzaamheden binnen de winkel (o.a. vullen schappen, informeren en doorverwijzen van klanten, onder toezicht afrekenen) bij één van de afdelingen of kassa/receptie en het uitvoeren van enkele administratieve taken (bijvoorbeeld partiële inventarisatie, invoeren gegevens, beprijzen). De functionaris schakelt regelmatig om tussen verschillende taken en klantencontact. Accuratesse is af en toe vereist bij controlerende werkzaamheden en afrekenen. Tijddwang komt voor bij pieken in klantenstromen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan VMBO (Kaderberoepsgerichte leerweg), aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de winkelorganisatie, basale kennis van de artikelen en het kassasysteem.	Een verkoopondersteunende functie gericht op het bieden van service aan klanten door het uitvoeren van werkzaamheden binnen de winkel (o.a. vullen schappen, informeren klanten, afrekenen, afhandelen klantbestellingen) bij één van de afdelingen en het uitvoeren van enkele administratieve taken (bijvoorbeeld partiële inventarisatie, bestellen aanvullingen, invoeren gegevens, beprijzen). De functionaris schakelt regelmatig om tussen verschillende taken en klantencontact. Accuratesse is regelmatig vereist bij controlerende werkzaamheden en afrekenen. Tijddwang komt voor bij pieken in klantenstromen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan VMBO (Kaderberoepsgerichte leerweg), aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de winkelorganisatie, basale kennis van de artikelen en het kassasysteem en een module van de vakopleiding.
Regelcapaciteit	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan aanwijzingen van het winkelpersoneel. De werkaanpak is vastgelegd in vaste procedures en richtlijnen. Het toezicht vindt (in)direct plaats door frequent overleg en controle van de uitgevoerde werkzaamheden. De voorkomende problemen zijn van praktische aard en na een korte inwerktijd zelfstandig op te lossen. Men kan altijd terugvallen op de leiding. De contacten met collega's en leidinggevende(n) in de winkel zijn gericht op afstemming van werkzaamheden.	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan aanwijzingen van de leidinggevende. Sommige werkzaamheden dringen zich op (o.a. kassa en andere klantgebonden werkzaamheden). De werkaanpak is vastgelegd in vaste procedures en richtlijnen. Het toezicht vindt (in)direct plaats door frequent overleg en controle van de uitgevoerde werkzaamheden. De te maken keuzen zijn voornamelijk van praktische aard en kunnen meestal na de inwerktijd vrij gemakkelijk zelfstandig worden opgelost. Men kan altijd terug vallen op de leiding. De contacten met collega's en leidinggevende(n) in de winkel zijn gericht op afstemming van werkzaamheden.	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan het klantenaanbod en aanwijzingen van de leidinggevende. Sommige werkzaamheden dringen zich op (o.a. kassa en andere klantgebonden werkzaamheden). De werkaanpak is deels vastgelegd in vaste procedures en richtlijnen en deels is er enige vrijheid binnen aangegeven kaders. Het toezicht vindt indirect plaats door frequent overleg en rapportages. De te maken keuzen zijn na de inwerktijd doorgaans zelfstandig op te lossen. Het betreft o.a. klantcontact, informatie verstrekken, vaststellen bestellingen en inrichting deel van de winkel. De contacten met collega's en leidinggevende(n) in de winkel zijn gericht op afstemming van werkzaamheden.
Afbreukrisico	De functionaris heeft contact met klanten in de verwijzende sfeer. Verwijst klanten door naar ander winkelpersoneel. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot het zoekraken van artikelen en irritaties bij klanten. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op controle door het winkelpersoneel en de leiding.	De functionaris heeft contact met klanten als kassahulp en in de informerende zin. Beantwoordt eenvoudige vragen. Verwijst klanten veelal door naar ander winkelpersoneel. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde beprijzingen, het zoekraken van artikelen en irritaties bij klanten. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op enige zelfcontrole en controle door de leiding.	De functionaris heeft contact met klanten in de informerende zin. Reikt door klanten gewenste artikelen aan en rekt deze af. Verwijst klanten soms door naar ander winkelpersoneel. Heeft soms contacten met leveranciers in verband met bestellingen. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde bestellingen, verkeerde beprijzingen, het zoekraken van artikelen en irritaties bij klanten. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op enige zelfcontrole en indirecte controle door de leiding.
Fysieke Aspecten	Winkel- en magazijnomstandigheden. Fysieke inspanning door het tillen van dozen met boeken en/of kantoorartikelen.	Winkel- en magazijnomstandigheden. Fysieke inspanning door het tillen van dozen met boeken en/of kantoorartikelen.	Winkel- en magazijnomstandigheden. Fysieke inspanning door het tillen van dozen met boeken en/of kantoorartikelen.

Functiefamilie Verkoop Winkel			
	niveau 5	niveau 6	niveau 6A
Complexiteit	Een commerciële functie gericht op het verkopen van boeken en/of kantoorartikelen, het herbevoorraden van artikelen en het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden binnen de winkel (o.a. vullen schappen, informeren klanten, afrekenen) bij één van de afdelingen en het uitvoeren van enkele administratieve taken (bijvoorbeeld partiële inventarisatie, bestellen aanvullingen, invoeren gegevens, beprijzen). De functionaris schakelt regelmatig om tussen verschillende taken en klantencontact. Accuratesse is regelmatig vereist bij controlerende werkzaamheden en afrekenen. Tijddwang komt voor bij pieken in klantenstromen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-3, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de winkelorganisatie, basale kennis van de artikelen en het kassasysteem en één of twee modules van de vakopleiding.	Een commerciële functie gericht op het vaststellen van het assortiment van het toegewezen specialisme binnen kaders en het adviseren over en verkopen van boeken en/of kantoorartikelen, het herbevoorraden van artikelen en het uitvoeren van enkele administratieve taken (bijvoorbeeld inventarisatie, bestellen aanvullingen, invoeren gegevens, beprijzen). Heeft aspecten van o.a. coördinatie, promotie, presentatie en inkoop in de functie. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen verschillende taken, vragen van collega's en klantencontact. Accuratesse is regelmatig vereist bij controlerende werkzaamheden en afrekenen. Tijddwang komt voor bij pieken in klantenstromen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-4, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de winkelorganisatie, basale kennis van de artikelen en het kassasysteem en enkele modules van de vakopleiding. Dient ontwikkelingen bij te houden in het vakgebied en het assortiment.	Een meewerkende, leidinggevende commerciële functie gericht op het leiding geven aan een aantal medewerkers op een afdeling die actief zijn in de verkoop en / of ondersteunende werkzaamheden uitvoeren binnen de winkel en het uitvoeren van enkele administratieve taken (bijvoorbeeld partiële inventarisatie, bestellen aanvullingen, invoeren gegevens, beprijzen, opstellen roosters). Heeft aspecten van o.a. aansturen, controleren, instrueren, inwerken en coördineren in de functie. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen verschillende taken, vragen van medewerkers en klantencontact. Accuratesse is regelmatig vereist bij controlerende werkzaamheden en afrekenen. Tijddwang komt voor bij pieken in klantenstromen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-3, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de winkelorganisatie, basale kennis van de artikelen en het kassasysteem en enkele modules van de vakopleiding.
Regelcapaciteit	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan het klantenaanbod en aanwijzingen van de leidinggevende. Sommige werkzaamheden dringen zich op (o.a. kassa en andere klantgebonden werkzaamheden). De werkaanpak is deels vastgelegd in vaste procedures en richtlijnen en deels is er enige vrijheid binnen aangegeven kaders. Dient in te kunnen spelen op verschillende klantsituaties. Het toezicht vindt indirect plaats door frequent overleg en rapportages. De te maken keuzen betreffen de eigen werkzaamheden, zoals advies geven aan klanten, vaststellen bestellingen (korting en aantallen) en inrichting deel van de winkel. De contacten met collega's en leidinggevende(n) in de winkel zijn gericht op afstemming van werkzaamheden en het geven van functionele aanwijzingen.	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gehouden aan het klantenaanbod en eventueel aanwijzingen van de leidinggevende. Sommige werkzaamheden dringen zich op (o.a. kassa en andere klantgebonden werkzaamheden). Kan ook zelf prioriteiten stellen. De werkaanpak is deels vastgelegd in vaste procedures en richtlijnen en deels is er enige vrijheid binnen aangegeven kaders. Dient in te kunnen spelen op verschillende klantsituaties. Het toezicht vindt indirect plaats door frequent overleg en rapportages. De te maken keuzen betreffen de eigen werkzaamheden zoals advies geven aan klanten, vaststellen assortiment, het eigen specialisme, bestellingen (korting en aantallen) en inrichting deel van de winkel. De contacten met collega's en leidinggevende(n) in de winkel zijn gericht op afstemming van werkzaamheden en het geven van functionele aanwijzingen. Geeft eventueel instructie aan ander winkelpersoneel.	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gehouden aan het klantenaanbod en eventueel aanwijzingen van de leidinggevende. Sommige werkzaamheden dringen zich op (o.a. kassa en andere klantgebonden werkzaamheden). Kan ook zelf prioriteiten stellen. De werkaanpak is deels vastgelegd in vaste procedures en richtlijnen en deels is er enige vrijheid binnen aangegeven kaders. Dient in te kunnen spelen op verschillende klantsituaties. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. De te maken keuzen betreffen de eigen werkzaamheden zoals advies geven aan klanten, vaststellen bestellingen (korting en aantallen), wijze van leidinggeven en inrichting van de afdeling. De contacten met collega's en leidinggevende(n) in de winkel zijn gericht op afstemming en verdeling van werkzaamheden. Stuur 1-3 medewerkers aan.
Afbreukrisico	De functionaris heeft contact met klanten in de informerende zin. Reikt door klanten gewenste artikelen aan en rekent deze af. Verwijst klanten bij specialistische vragen soms door naar ander winkelpersoneel. Heeft soms contacten met leveranciers in verband met bestellingen en soms ook het onderhandelen over kortingen e.d. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot voorraadtekorten of -overschotten, enige omzeterderving en ontevreden klanten. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en indirecte controle door de leiding.	De functionaris heeft contact met klanten in de adviserende zin. Reikt door klanten gewenste artikelen aan en rekent deze af. Behandelt specialistische vragen en klachten. Heeft contacten met leveranciers in verband met inkoop en bestellingen en het onderhandelen over kortingen, levertijden, terugname e.d. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot een verkeerde samenstelling van het assortiment, gemiste verkoopkansen, omzeterderving en ontevreden klanten. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en indirecte controle door de leiding via de resultaten. Sommige fouten kunnen pas achteraf ontdekt worden.	De functionaris heeft contact met klanten in adviserende zin. Heeft contacten met leveranciers in verband met het doen van bestellingen en het onderhandelen over kortingen e.d. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot voorraadtekorten of -overschotten, omzeterderving, extra kosten, ontevreden klanten en ontevreden medewerkers. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en indirecte controle door de leiding via de resultaten. Sommige fouten kunnen pas achteraf ontdekt worden. Geheimhouding is vereist bij privacygevoelige informatie van zijn medewerkers.
Fysieke Aspecten	Winkel- en magazijnomstandigheden. Enige fysieke inspanning door het af en toe tillen van dozen met boeken en/of kantoorartikelen.	Winkel- en magazijnomstandigheden. Enige fysieke inspanning door het af en toe tillen van dozen met boeken en/of kantoorartikelen.	Winkel- en magazijnomstandigheden. Enige fysieke inspanning door het af en toe tillen van dozen met boeken en/of kantoorartikelen.



Functiefamilie Verkoop Winkel			
	niveau 7	niveau 8	niveau 9
Complexiteit	Een leidinggevende, commerciële functie gericht op het integraal aansturen van een kleine winkel / middelgrote afdeling die gericht is op het verkopen van boeken en/of kantoorartikelen. Heeft aspecten van presentatie, administratie, bestellen en voorraad houden in de functie. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen verschillende taken, vragen van medewerkers en klantencontact. Accuratesse is regelmatig vereist bij controlerende werkzaamheden en afrekenen. Tijddwang komt voor bij pieken in klantenstromen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-4, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de winkelorganisatie, basale kennis van de artikelen en het kassasysteem en enkele modules van de vakopleiding. Dient ontwikkelingen bij te houden in het vakgebied en het assortiment.	Een leidinggevende, commerciële functie gericht op het integraal aansturen van een middelgrote winkel / grote afdeling die gericht is op het verkopen van boeken en/of kantoorartikelen. Heeft aspecten van presentatie, administratie, inkoop en voorraad houden in de functie. Heeft een acquirerende rol in de regio. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen verschillende taken, vragen van medewerkers en klantencontact. Accuratesse is regelmatig vereist bij controlerende en administratieve werkzaamheden. Tijddwang komt voor bij pieken in klantenstromen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO/HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de winkelorganisatie, grondige productkennis en managementopleiding. Dient ontwikkelingen bij te houden in het vakgebied en het assortiment.	Een leidinggevende, commerciële functie gericht op het leiding geven aan een grote winkel die gericht is op het verkopen van boeken en/of kantoorartikelen. Heeft beleidsvoorbereidende elementen door middel van budgettering, jaarplannen maken en aspecten van leidinggeven, presentatie, administratie, inkoop en voorraad houden. Heeft een acquirerende rol in de regio. De functionaris schakelt frequent om tussen verschillende taken, vragen van medewerkers en klantencontact. Accuratesse is regelmatig vereist bij controlerende en administratieve werkzaamheden. Tijddwang komt voor bij pieken in klantenstromen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de winkelorganisatie, grondige productkennis en managementopleiding. Dient ontwikkelingen bij te houden in het vakgebied en het assortiment.
Regelcapaciteit	De functionaris is vrij de eigen tijd in te delen (mede afhankelijk van het klantaanbod) en kan ook zelf prioriteiten stellen. De werkaanpak is deels vastgelegd in vaste procedures en richtlijnen en deels is er vrijheid binnen aangegeven kaders. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. De te maken keuzen betreffen het reilen en zeilen van het filiaal zoals advies geven aan klanten, vaststellen bestellingen (aantallen), wijze van leidinggeven en inrichting van het filiaal. De contacten met medewerkers zijn gericht op verdeling van werkzaamheden. Stuurt 3-10 medewerkers aan.	De functionaris is vrij de eigen tijd in te delen (mede afhankelijk van het klantaanbod) en kan ook zelf prioriteiten stellen. De werkaanpak is vastgelegd in administratieve procedures en richtlijnen van het hoofdkantoor. Heeft daarbinnen vrijheid om zelf de aanpak te bepalen. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. De te maken keuzen betreffen het reilen en zeilen van het filiaal zoals advies geven aan klanten, vaststellen bestellingen (aantallen), wijze van leidinggeven, inrichting van het filiaal, acquisitie van klanten en PR-activiteiten. De contacten met medewerkers zijn gericht op verdeling van werkzaamheden. Geeft leiding aan 10-20 medewerkers. Beoordeelt, motiveert en coacht hen, geeft advies over aanname en ontslag.	De functionaris is vrij de eigen tijd in te delen en stelt zelf prioriteiten. De werkaanpak is vastgelegd in administratieve procedures en richtlijnen van het hoofdkantoor. Heeft daarbinnen vrijheid om zelf de aanpak te bepalen. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. De te maken keuzen betreffen het reilen en zeilen van het filiaal zoals advies geven aan klanten, vaststellen inkoop (korting en aantallen), wijze van leidinggeven, inzet personeel en inrichting van het filiaal en gedeeltelijk de assortimentskeuze. Heeft initiatief in de acquisitie van klanten en PR- en marketingactiviteiten. De contacten met medewerkers zijn gericht op verdeling van werkzaamheden. Geeft leiding aan 20-40 medewerkers. Beoordeelt, motiveert en coacht hen, beslist eventueel over aanname en geeft advies over ontslag.
Afbreukrisico	De functionaris heeft contact met klanten in adviserende zin. Heeft contacten met leveranciers in verband met het doen van bestellingen en het onderhandelen over kortingen, levertijden, terugname e.d. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot een verkeerde samenstelling en presentatie van het assortiment, verkeerde bevoorrading, gemiste verkoopkansen, omzetsderving, klantverlies, onvoldoende personeel en ontevreden medewerkers. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en indirecte controle door de leiding via de resultaten. Fouten kunnen soms pas achteraf worden ontdekt. Geheimhouding is vereist bij privacygevoelige informatie van zijn medewerkers.	De functionaris heeft contact met klanten in de wervende en adviserende zin. Heeft contacten met leveranciers in verband met het verrichten van inkoop en het onderhandelen over prijzen, kortingen, levertijden, terugname e.d. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot een slecht verkoopbaar assortiment, (loon)kostenstijging, een slecht lopend filiaal, omzetsderving, margeverlies, klantverlies en ontevreden medewerkers. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door de leiding via de resultaten. Fouten kunnen soms pas achteraf worden ontdekt. Geheimhouding is vereist bij privacygevoelige informatie van zijn medewerkers en financiële resultaten.	De functionaris heeft contact met klanten in wervende en adviserende zin. Heeft contacten met leveranciers in verband met het verrichten van inkoop en het onderhandelen over prijzen, kortingen, levertijden, terugname e.d. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot een slecht lopend filiaal of regio, verlies van marktaandeel, (loon)kostenstijging, omzetverlies, verlies van bedrijfsimago, klantverlies en ontevreden medewerkers. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door de leiding via de resultaten. Fouten kunnen vaak pas achteraf ontdekt worden. Geheimhouding is vereist bij privacygevoelige informatie van zijn medewerkers en financiële resultaten.
Fysieke Aspecten	Winkel- en magazijnomstandigheden. Enige fysieke inspanning door het af en toe tillen van dozen met boeken en/of kantoorartikelen.	Winkel- en magazijnomstandigheden. Enige fysieke inspanning door het af en toe tillen van dozen met boeken en/of kantoorartikelen.	Winkel- en magazijnomstandigheden. Enige fysieke inspanning door het af en toe tillen van dozen met boeken en/of kantoorartikelen.

Functiefamilie Verkoop Buitendienst

Voorblad Functiefamilie Verkoop Buitendienst (functieniveaus 7 t/m 9)

1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn gericht op het benaderen van bestaande en potentiële relaties met als doel het verkopen van (diverse) producten en actief relatiebeheer.

2. Enkele voorbeelden van mogelijk voorkomende functiebenamingen

- (Junior) Accountmanager
- Vertegenwoordiger
- Relatiebeheerder
- Senior accountmanager
- Key accountmanager

Functiefamilie Verkoop Buitendienst			
	niveau 7	niveau 8	niveau 9
Complexiteit	Een commerciële functie gericht op het realiseren van omzetdoelstellingen door het onderhouden en uitbreiden van contacten met bestaande relaties. De functie bevat naast commerciële elementen ook technische en administratieve elementen (bijvoorbeeld calculaties ten behoeve van offertes, voorstellen maken voor offertes, onderhouden klantenbestand). De functionaris schakelt regelmatig om tussen verschillende werkzaamheden (o.a. telefoontjes, klantbezoeken). Accuratesse is regelmatig vereist bij administratieve werkzaamheden. Tijddwang komt regelmatig voor. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-3, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de gebruikte systemen, verkooptechnieken en productkennis. Dient ontwikkelingen bij te houden in de markt.	Een commerciële functie gericht op het realiseren van omzetdoelstellingen door het onderhouden en uitbreiden van contacten met bestaande relaties en/of het voorbereiden van het marketingbeleid alsmede het voorbereiden van promotionele activiteiten. De functie bevat naast commerciële elementen ook technische en administratieve elementen (o.a. rapportages). De functionaris schakelt regelmatig om tussen verschillende werkzaamheden (o.a. telefoontjes, klantbezoeken). Accuratesse is regelmatig vereist bij administratieve werkzaamheden. Tijddwang komt regelmatig voor. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-4, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de gebruikte systemen, verkooptechnieken en productkennis en NIMA A. Dient ontwikkelingen bij te houden in de markt.	Een commerciële functie gericht op het adviseren van nieuwe en bestaande klanten ten aanzien van oplossingen voor bijvoorbeeld documentstromen, kantoorinrichting e.d. binnen het eigen rayon. De functie bevat naast commerciële elementen ook technische en administratieve elementen (o.a. rapportages, opstellen (inrichtings)plannen). De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen verschillende werkzaamheden (o.a. telefoontjes, klantbezoeken, marktanalyse, acquisitie). Accuratesse is regelmatig vereist bij administratieve en adviserende werkzaamheden. Tijddwang komt regelmatig voor. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de gebruikte systemen, verkooptechnieken en productkennis en NIMA A. Dient ontwikkelingen bij te houden in de markt en van producten.
Regelcapaciteit	De functionaris is binnen gestelde kaders in belangrijke mate vrij de eigen tijd in te delen. Kan hierbij ook zelf prioriteiten vaststellen. De werkaanpak is globaal vastgelegd in procedures en richtlijnen. Initiatief en enige creativiteit zijn vereist voor het benaderen van klanten. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van regelmatig overleg en rapportages. De te maken keuzen betreffen de eigen werkzaamheden, heeft enige onderhandelingsruimte. De contacten met accountmanagers en administratie zijn gericht op het doorgeven klant- en orderinformatie.	De functionaris is binnen gestelde kaders vrij de eigen tijd in te delen. Kan hierbij ook zelf prioriteiten vaststellen. De werkaanpak is wat verkoop betreft globaal vastgelegd in procedures en richtlijnen. Initiatief en creativiteit zijn vereist voor het benaderen van klanten en bedenken van voorstellen van het marketing- en PR-beleid. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van regelmatig overleg en resultaatcontrole. De te maken keuzen betreffen de eigen werkzaamheden, heeft enige onderhandelingsruimte en adviseert op marketinggebied. De contacten met accountmanagers, leiding van de verkoop en administratie zijn gericht op het doorgeven van klant- en order- en marktinformatie.	De functionaris is binnen gestelde kaders vrij de eigen tijd in te delen. Kan hierbij ook zelf prioriteiten vaststellen. De werkaanpak is wat verkoop betreft globaal vastgelegd in procedures en richtlijnen. Initiatief en creativiteit zijn vereist voor het adviseren van klanten en bedenken van oplossingen voor hun kantoorinrichting en andere vraagstukken. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van regelmatig overleg en resultaatcontrole. De te maken keuzen betreffen de eigen werkzaamheden, heeft onderhandelingsruimte en adviesvrijheid. De contacten met accountmanagers, leiding van de verkoop en administratie zijn gericht op overleg over klant- en order- en marktinformatie.
Afbreukrisico	Heeft dagelijks contact met klanten gericht op relatieonderhoud en verkoop. Blijft op de hoogte van klantbehoeften. Fouten en onzorgvuldigheden in het onderhouden van de klantrelaties en het beantwoorden van de klantbehoeften leiden tot het verzwakken van de relaties en het niet realiseren van de gestelde targets. Fouten en/of onzorgvuldigheden in het rapporteren van de sales activiteiten of het opstellen van offertes kunnen leiden tot beslissingen door het management op basis van verkeerde informatie met mogelijke financiële gevolgen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot en berust op werken volgens procedures, zelfcontrole en controle door leidinggevendenden. Discretie is vereist bij financiële gegevens en klantgegevens.	Heeft dagelijks contact met klanten gericht op relatieonderhoud en verkoop. Blijft op de hoogte van klantbehoeften. Fouten en onzorgvuldigheden in het onderhouden van de klantrelaties en het beantwoorden van de klantbehoeften leiden tot het verzwakken van de relaties en het niet realiseren van de gestelde targets. Fouten en/of onzorgvuldigheden in het rapporteren van de sales activiteiten of het opstellen van offertes kunnen leiden tot beslissingen door het management op basis van verkeerde informatie met mogelijke financiële gevolgen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot en berust op werken volgens procedures, zelfcontrole en controle door leidinggevendenden. Discretie is vereist bij financiële gegevens en klantgegevens.	Heeft dagelijks contact met klanten gericht op relatieonderhoud, verkoop en advisering. Blijft op de hoogte van klantbehoeften. Overtuigingskracht is hierbij van belang. Fouten en onzorgvuldigheden in het onderhouden van de klantrelaties en het beantwoorden van de klantbehoeften leiden tot het verzwakken van de relaties en het niet realiseren van de gestelde targets. Fouten en/of onzorgvuldigheden in het rapporteren van de sales activiteiten, het opstellen van offertes, marketing- of klantadviezen kunnen leiden tot beslissingen door het management op basis van verkeerde informatie met mogelijke (grote) financiële gevolgen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is matig omdat de gekozen oplossingen moeilijk te controleren zijn. Discretie is vereist bij financiële gegevens en klantgegevens.
Fysieke Aspecten	De functionaris werkt onder kantooromstandigheden en is veel onderweg.	De functionaris werkt onder kantooromstandigheden en is veel onderweg.	De functionaris werkt onder kantooromstandigheden en is veel onderweg.

Functiefamilie Verkoopondersteuning

Voorblad Functiefamilie Verkoopondersteuning (functieniveaus 4 t/m 9)



1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn gericht op het ondersteunen en faciliteren van (winkel-)verkoop en buitendienst. De functionaris verricht naast commerciële werkzaamheden ook administratieve werkzaamheden.

2. Enkele voorbeelden van mogelijk voorkomende functiebenamingen

- Callcenter Medewerker (inbound en outbound)
- Medewerker Titelinvoer
- Medewerker Commerciële Binnendienst
- Medewerker Abonnementen en Vervolgwerken
- Medewerker Klantenservice
- Medewerker Marketing
- Medewerker Public Relations

Functiefamilie Verkoopondersteuning			
	niveau 4	niveau 5	niveau 6
Complexiteit	Een administratieve functie gericht op het aannemen van telefonische bestellingen (of via mail of fax) van boeken en/of eenvoudige kantoorartikelen. Heeft taken als voorraadregistratie, orderverwerking, invoeren klant- en leveranciersgegevens. Heeft een commercieel lichte component in de functie (bijvoorbeeld de klant wijzen op aanbiedingen). De functionaris schakelt vrijwel voortdurend om tussen verschillende telefoontjes. Accuratesse is vereist bij het noteren van bestellingen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-2, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis.	Een administratieve functie gericht op het aannemen van telefonische bestellingen (of via mail of fax) van boeken en/of eenvoudige kantoorartikelen dan wel gericht op het aanmelden, beheren en beëindigen van abonnementen en de financiële afhandeling hiervan met informatieve en dienstverlenende aspecten. Heeft een commercieel lichte component in de functie (bijvoorbeeld de klant wijzen op aanbiedingen). De functionaris schakelt regelmatig om tussen verschillende werkzaamheden. Accuratesse is vereist bij het noteren van bestellingen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-2, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis.	Een administratieve functie gericht op het verwerken van klantgegevens, offertes en klantvragen met commerciële aspecten. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen verschillende werkzaamheden (telefoontjes). Accuratesse is vereist bij diverse werkzaamheden (o.a. het noteren van de bestellingen, klantgegevens, offertes e.d.). Tijddwang komt regelmatig voor bij spoedwerkzaamheden. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-2, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over gesprekstechnieken en de gebruikte systemen. Dient ontwikkelingen bij te houden met betrekking tot het assortiment.
Regelcapaciteit	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan het klanten aanbod. De werkaanpak is vastgelegd in vaste procedures en richtlijnen. Het toezicht vindt (in)direct plaats door frequent overleg en controle van de uitgevoerde werkzaamheden. De te maken keuzen betreffen de eigen werkzaamheden (zorgvuldig omgaan met klanten, informatie verschaffen, vaststellen bestellingen). Kan altijd terugvallen op de leiding. De contacten met financiële administratie en magazijn zijn gericht op het doorgeven van bestellingen en informatie over orders.	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan het klanten aanbod. Moet daarbinnen eigen prioriteiten stellen. De werkaanpak is vastgelegd in vaste procedures en richtlijnen. Initiatief is vereist voor het constateren van afwijkingen. Het toezicht vindt indirect plaats door frequent overleg en rapportages. De te maken keuzen betreffen de eigen werkzaamheden (zorgvuldig omgaan met klanten, informatie verschaffen, vaststellen bestellingen). De contacten met magazijn en financiële administratie zijn gericht op het doorgeven van bestellingen en informatie over facturen.	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan het klanten aanbod. Moet daarbinnen eigen prioriteiten stellen. De werkaanpak is vastgelegd in vaste procedures en richtlijnen. Initiatief is vereist voor o.a. het constateren van afwijkingen, de voortgangsbewaking en opvang van klachten. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van regelmatig overleg, rapportages en resultaatcontrole. De te maken keuzen betreffen de eigen werkzaamheden (zorgvuldig omgaan met klanten, informatie verschaffen, vastleggen bestellingen). De contacten met accountmanagers en magazijn zijn gericht op het doorgeven van bestellingen, bewaken van de orderstroom en informatie over klanten (potentiële leads).
Afbreukrisico	De functionaris heeft telefonisch contact met klanten in de informerende zin. Wijst klanten op aanbiedingen, kortingen e.d. Heeft contacten met leveranciers (bestellingen). Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot het verzenden van foutieve bestellingen en/of bestellingen tegen verkeerde tarieven met geringe financiële schade. De te beheren database dient juist te zijn anders kan de verkoopafdeling verkeerde beslissingen nemen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door de leiding.	De functionaris heeft telefonisch contact met klanten in de informerende zin. Wijst klanten op aanbiedingen, kortingen e.d. Heeft contacten met leveranciers (bestellingen). Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot het verzenden van foutieve bestellingen en/of bestellingen tegen verkeerde tarieven met geringe financiële schade, dan wel verkeerde afhandeling van abonnementen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en indirecte controle door de leiding.	De functionaris heeft telefonisch contact met klanten in de informerende zin. Wijst klanten op aanbiedingen, kortingen, handelt klachten af e.d. Heeft contacten met leveranciers (bestellingen). Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerd uitgebrachte offertes, het verzenden van foutieve bestellingen en/of bestellingen tegen verkeerde tarieven met financiële schade. Fouten in de omgang met klanten kunnen het imago schaden en enig klantverlies veroorzaken. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en indirecte controle door de leiding.
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.



Functiefamilie Verkoopondersteuning			
	niveau 7	niveau 8	niveau 9
Complexiteit	Een commercieel-administratieve functie gericht op ondersteuning van de verkoop. Heeft elementen van informatieverwerking en -verschaffing ten behoeve van marktbeveiliging en verkoopacties, tevens het verwerken van klantgegevens, gecompliceerde offertes, orderintake en klantvragen en klachten van klanten. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen verschillende werkzaamheden (telefoonnetjes). Accuratesse is vereist bij diverse werkzaamheden (o.a. het noteren van de bestellingen, klantgegevens, offertes e.d.). Tijddwang komt regelmatig voor bij spoedwerkzaamheden. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-4, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over gesprekstechnieken en de gebruikte systemen. Dient ontwikkelingen bij te houden met betrekking tot het assortiment.	Een commercieel-administratieve, leidinggevende functie gericht op ondersteuning van de verkoop. Heeft elementen van informatieverwerking en -verschaffing ten behoeve van marktbeveiliging en verkoopacties, tevens het verwerken van klantgegevens, gecompliceerde offertes, orderintake en klantvragen en klachten van klanten. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen verschillende werkzaamheden (telefoonnetjes). Accuratesse is vereist bij diverse werkzaamheden (o.a. het noteren van de bestellingen, klantgegevens, offertes e.d.). Tijddwang komt regelmatig voor bij spoedwerkzaamheden. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO/HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte cursussen en kennis van de gebruikte systemen. Dient ontwikkelingen bij te houden met betrekking tot het assortiment.	Een commercieel-administratieve, leidinggevende functie gericht op ondersteuning van de verkoop. Heeft elementen van marketing, PR, informatieverwerking en -verschaffing, orderhandling e.d. met een beleidsvoorbereidende component. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen verschillende werkzaamheden (telefoonnetjes). Accuratesse is vereist bij diverse werkzaamheden (o.a. het noteren van de bestellingen, klantgegevens, offertes e.d.). Tijddwang komt regelmatig voor bij spoedwerkzaamheden. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte cursussen, kennis van de gebruikte systemen en een managementopleiding. Dient ontwikkelingen bij te houden met betrekking tot het assortiment.
Regelcapaciteit	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan het klantenaanbod. Moet daarbinnen eigen prioriteiten stellen. De werkaanpak is deels vastgelegd in vaste procedures en richtlijnen en deels kan zelf de werkwijze bepaald worden. Initiatief is vereist voor o.a. het constateren van afwijkingen, de voortgangsbewaking, opvang van klachten en marktsignalen. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. De leidinggevende is slechts in beperkte mate bereikbaar. De te maken keuzen betreffen de eigen werkzaamheden (zorgvuldig omgaan met klanten, informatie verschaffen, vastleggen bestellingen, offertes, titelkeuzen e.d.) en die van de accountmanagers (klantsignalen vertalen in acties). De contacten met accountmanagers zijn gericht op markt- en klant- en orderinformatie. De contacten met de administratie zijn gericht op financiële orderresultaten, de contacten met het magazijn zijn gericht op het doorgeven van bestellingen en bewaken van de orderstroom.	De functionaris is vrij de eigen tijd in te delen rekening houdend met de gekende prioriteiten. De werkaanpak is deels vastgelegd in vaste procedures en richtlijnen en deels kan zelf de werkwijze bepaald worden. Initiatief is vereist voor het constateren van afwijkingen, de voortgangsbewaking, opvang van klachten en marktsignalen. Tevens is initiatief vereist ten aanzien van het verbeteren van procedures en werkwijzen. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. De leidinggevende is slechts in beperkte mate bereikbaar. De te maken keuzen betreffen de eigen werkzaamheden (zorgvuldig omgaan met klanten, informatie verschaffen, offertes, kortingen en aanbiedingen, titelkeuzen e.d.) en die van de accountmanagers (klantsignalen vertalen in acties, marketingadvies). De contacten met accountmanagers zijn gericht op markt- en klant- en orderinformatie. De contacten met de administratie zijn gericht op financiële orderresultaten, de contacten met het magazijn zijn gericht op het doorgeven van bestellingen en bewaken van de orderstroom. Geeft leiding aan 3-10 medewerkers.	De functionaris is vrij de eigen tijd in te delen en stelt zelf prioriteiten. De werkaanpak is aangegeven in beleidsrichtlijnen, moet daarbinnen zelf keuzen maken, ten aanzien van voorbereiding marketingacties, leveranciersbeveiliging, klantbenadering en interne werkwijze. Initiatief is daarvoor vereist. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. De leidinggevende is slechts in beperkte mate bereikbaar. De te maken keuzen betreffen de eigen werkzaamheden (zorgvuldig omgaan met klanten, informatie verschaffen, offertes, kortingen en aanbiedingen, titelkeuzen e.d.) en die van de accountmanagers (klantsignalen vertalen in acties, marketingadvies). De contacten met managementteamleden en accountmanagers zijn gericht op markt- en klant- en orderinformatie en marketingadvies. De contacten met de administratie zijn gericht op financiële orderresultaten en ontwikkeling procedures, de contacten met het magazijn zijn gericht op het bewaken van de orderstroom. Geeft leiding aan 7-14 medewerkers.
Afbreukrisico	De functionaris heeft telefonisch contact met klanten in de informerende maar ook in onderhandelende zin, wijst klanten op aanbiedingen, kortingen, handelt klachten af e.d. Heeft contacten met leveranciers (bestellingen). Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerd uitgebrachte offertes, het verzenden van foutieve bestellingen en/of bestellingen tegen verkeerde tarieven met financiële schade. Fouten in de marktanalyse kunnen leiden tot gemiste omzet. Fouten in de omgang met klanten kunnen het imago schaden en enig klantverlies veroorzaken. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en indirecte controle door de leiding. Discretie is vereist ten aanzien van prijzen en klantgegevens.	De functionaris heeft contact met klanten. Lost klachten op en genereert in actieve zin omzet. Heeft contacten met leveranciers (bestellingen). Deze contacten hebben het karakter van onderhandeling. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerd uitgebrachte offertes, het verzenden van foutieve bestellingen en/of bestellingen tegen verkeerde tarieven met financiële schade. Fouten in de marktanalyse kunnen leiden tot gemiste omzet. Fouten in de omgang met klanten kunnen het imago schaden en klantverlies veroorzaken. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en indirecte controle door de leiding via de resultaten. Discretie is vereist ten aanzien van prijzen, klantgegevens en beleidszaken.	De functionaris heeft contact met klanten. Lost klachten op en genereert in actieve zin omzet. Heeft contacten met leveranciers (bestellingen). Deze contacten hebben het karakter van onderhandeling. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerd uitgebrachte offertes, verkeerde keuzen in de klantbenadering en daardoor op den duur omzetverlies geven. Fouten in de omgang met klanten kunnen het imago schaden en klantverlies veroorzaken. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en indirecte controle door de leiding via de resultaten. Discretie is vereist ten aanzien van prijzen, klantgegevens en beleidszaken.
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.

Functiefamilie Logistiek

Voorblad Functiefamilie Logistiek (functieniveaus 1 t/m 9)

1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn gericht op het verzorgen en beheersen van interne en/of externe goederenstromen. Daarnaast kan het voorkomen dat de functionaris (licht) administratieve

werkzaamheden verricht. Op de hogere niveaus wordt tevens leiding gegeven.

2. Enkele voorbeelden van mogelijk voorkomende functiebenamingen

- Medewerker Magazijn
- Chauffeur
- Medewerker Expeditie
- Logistiek Medewerker
- Supervisor Expeditie
- Teamleider Magazijn
- Hoofd Magazijn

Functiefamilie Logistiek			
	niveau 1	niveau 2	niveau 3
Complexiteit	Een logistieke functie gericht op het picken van orders uit het magazijn aan de hand van een picklijst. De taken herhalen zich volgens een vast patroon. Heeft controlerende elementen in verband met het constateren van schade. Het werk is afwisselend, met ook langer durende karweiën. Accuratesse is vereist gedurende de gehele werktijd. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan VMBO (Basisberoepsgerichte leerweg), aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de bedrijfseigen procedures.	Een logistieke functie gericht op het uitvoeren van eenvoudige magazijnwerkzaamheden zoals het picken van orders uit het magazijn aan de hand van een picklijst. De functie kent ook administratieve handelingen zoals het archiveren van pakbonnen. De werkzaamheden zijn hoofdzakelijk routinematig van aard. Heeft controlerende elementen in verband met het constateren van schade. De functionaris schakelt af en toe om tussen verschillende taken. Accuratesse is vereist gedurende de gehele werktijd. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan VMBO (Basisberoepsgerichte leerweg), aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de bedrijfseigen procedures.	Een logistieke functie gericht op het uitvoeren van enkele eenvoudige verschillende magazijnwerkzaamheden o.a. het picken van orders uit het magazijn aan de hand van een picklijst, het inruimen van de schappen en het lossen van vrachten. Heeft controlerende elementen in verband met het constateren van schade en enige administratieve werkzaamheden. De functionaris schakelt vrij regelmatig om tussen verschillende taken. Accuratesse is vereist gedurende de gehele werktijd. Tijddwang komt regelmatig voor bij haastklussen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan VMBO (Kaderberoepsgerichte leerweg), aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de bedrijfseigen procedures en kennis van de gebruikte systemen.
Regelcapaciteit	De functionaris handelt bij het indelen van de eigen tijd volgens de voorgeschreven werkvolgorde. De werkaanpak is voorgeschreven. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van regelmatig overleg en rapportages. Bij voorkomende problemen moeten eenvoudige keuzen worden gemaakt uit een aantal concrete standaard oplossingen. Signaleert schade aan artikelen. Kan altijd terugvallen op de leidinggevende. De contacten met collega's zijn gericht op voortgang van werkzaamheden.	De functionaris handelt bij het indelen van de eigen tijd volgens de voorgeschreven werkvolgorde. De werkaanpak is voorgeschreven. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van regelmatig overleg en rapportages. Bij voorkomende problemen moet vanuit de voorschriften of werkinstructies een keuze worden gemaakt uit enkele mogelijkheden. Signaleert schade aan artikelen. Kan altijd terugvallen op de leidinggevende. De contacten met collega's zijn gericht op afstemming van werkzaamheden.	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan de routines en gegeven prioriteiten. De werkaanpak laat enige vrijheid toe om zelf optimale combinaties of indelingen te maken zoals het verpakken van zendingen. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van regelmatig overleg en rapportages. De te nemen beslissingen – ook administratieve – zijn van praktische aard en kunnen meestal zelfstandig genomen worden. Signaleert kwaliteitsschade. Kan altijd terugvallen op de leidinggevende. De contacten met collega's en administratie zijn gericht op afstemming van werkzaamheden en administratieve zaken.
Afbreukrisico	Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot het samenstellen van foutieve pakketten of beschadigde artikelen in het pakket. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten berust op zelfcontrole en stipte uitgangscontrole door collega's.	Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot het samenstellen van foutieve pakketten, beschadigde artikelen in het pakket of verkeerd wegzetten van artikelen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten berust op zelfcontrole en uitgangscontrole door collega's.	Heeft contacten met chauffeurs (laden en lossen, in ontvangst nemen van goederen). Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot het samenstellen van foutieve pakketten, beschadigde artikelen in het pakket, verkeerd wegzetten van artikelen of foutief administreren. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten berust op zelfcontrole en uitgangscontrole door collega's.
Fysieke Aspecten	Magazijnomstandigheden. Fysieke inspanning door lopen, af en toe bukken, tillen en het verplaatsen van goederen.	Magazijnomstandigheden. Fysieke inspanning door lopen, af en toe bukken, tillen en het verplaatsen van goederen.	Magazijnomstandigheden. Fysieke inspanning door lopen, af en toe bukken, tillen en het verplaatsen van goederen.

Functiefamilie Logistiek			
	niveau 3A	niveau 4	niveau 4A
Complexiteit	Een logistieke functie gericht op het vervoeren van kleine pakketten (o.a. koeriersdiensten, bezorgen of afhalen van boodschappen) naar klanten en eigen filialen in vaste regio's in Nederland. Daarnaast worden lichte registratieve werkzaamheden verricht (bijvoorbeeld aftekenen, rittenadministratie). De werkzaamheden zijn grotendeels routinematig van aard. De functionaris schakelt af en toe om tussen verschillende taken als gevolg van het bezoeken van klanten en filialen. Accuratesse is vereist tijdens deelname aan het verkeer. Tijddwang komt voor bij belemmeringen in het verkeer. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan VMBO (Basisberoepsgerichte leerweg), aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over het Nederlandse wegennet en een relevant rijbewijs.	Een logistieke functie gericht op het uitvoeren van verschillende magazijnwerkzaamheden o.a. het picken van orders uit het magazijn, het inruimen van de schappen, het laden en lossen van vrachten, het verzendklaar maken van goederen. Heeft controlerende elementen in verband met het constateren van schade, volledigheid en juistheid verzendingen en administratieve werkzaamheden (vrachtbrieven, stuklijsten e.d.). De functionaris schakelt regelmatig om tussen taken. Accuratesse is vereist gedurende de gehele werktijd. Tijddwang komt regelmatig voor bij haastklussen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan VMBO (Kaderberoepsgerichte leerweg), aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de bedrijfseigen (administratieve) procedures en kennis van de gebruikte systemen.	Een logistieke functie gericht op het laden, lossen en transport van goederen naar en bij klanten en eigen filialen in vaste regio's in Nederland. Daarnaast worden registratieve werkzaamheden verricht (controle vrachtbrieven, aftekenen ontvangstbonnen, rittenadministratie, retourvrachten innemen). De werkzaamheden zijn grotendeels van routinematig van aard. De functionaris schakelt af en toe om tussen verschillende taken als gevolg van het bezoeken van klanten en filialen. Accuratesse is vereist tijdens deelname aan het verkeer, bij het laden en lossen van de (juiste) artikelen en aantallen bij de klanten en bij het controleren van lading en materieel voor vertrek. Tijddwang komt voor bij belemmeringen in het verkeer. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan VMBO (Kaderberoepsgerichte leerweg), aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over het Nederlandse wegennet en een relevant rijbewijs.
Regelcapaciteit	De tijdsindeling wordt bepaald door de routeplanning en zich aandienende zaken. De werkaanpak wordt bepaald door zich aandienende zaken. Functionaris moet steeds rekening houden met rijgedrag van anderen, (verkeers-)voorschriften en dient inventief te zijn in het oplossen van problemen (alternatieve route kiezen bij belemmeringen, garage inschakelen e.d.). Het toezicht vindt (veelal achteraf) plaats aan de hand van geaccordeerde afleveringsbonnen en via (informeel) overleg. De leidinggevende is slechts in beperkte mate aanwezig. De te nemen beslissingen zijn van praktische aard. Moet bij problemen de leidinggevende raadplegen (telefonisch). De contacten met collega's zijn gericht op voortgang van werkzaamheden. Deze zijn gericht op een vlotte overdracht van de pakketten aan de winkels.	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan de routines en gegeven prioriteiten. De werkaanpak laat vrijheid toe om zelf optimale combinaties of indelingen te maken. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van regelmatig overleg en rapportages. Neemt praktische beslissingen op logistiek gebied. Kan in de meeste gevallen terugvallen op de leidinggevende. De contacten met collega's, administratie en planning zijn gericht op afstemming van werkzaamheden, administratieve zaken en over orders.	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan routeplanning, routines en gegeven prioriteiten. De werkaanpak wordt bepaald door zich aandienende zaken. Functionaris moet steeds rekening houden met rijgedrag van anderen, (verkeers-)voorschriften en dient inventief te zijn in het bepalen van de meest optimale route en het oplossen van problemen (alternatieve route kiezen bij belemmeringen, oplossen van eenvoudige technische problemen, garage inschakelen e.d.). Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. De leidinggevende is slechts in beperkte mate bereikbaar. De te nemen beslissingen zijn van praktische logistieke aard. Neemt ook op locatie bij de klant praktische beslissingen. De contacten met collega's en medewerkers in de vestigingen zijn gericht op afstemming van werkzaamheden en planning.
Afbreukrisico	Heeft contacten met klanten en garages. Deze contacten hebben betrekking op een overdracht van pakketten of reparaties. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld het niet goed afsluiten van de auto, niet alert in het verkeer) kunnen leiden tot diefstal van de pakketten en veroorzaken van aanrijdingen. Dit kan leiden tot enige financiële schade. Veroorzaken van schade of letsel aan derden tijdens het rijden moet worden vermeden. Evenals verkeerde of niet tijdige leveringen. De kans op tijdig ontdekken en herstel van de fouten berust op zelfcontrole en alertheid in het verkeer.	Heeft contacten met chauffeurs (laden en lossen, in ontvangst nemen van goederen). Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot het samenstellen van foutieve pakketten, beschadigde artikelen in het pakket, verkeerd wegzetten van artikelen, foutief administreren of foutief verzenden. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten berust op zelfcontrole en steekproefsgewijze controle door de leiding.	Heeft contacten met klanten en garages. De contacten hebben betrekking op overdracht van goederen, het oplossen van bestelproblemen of reparaties en het plaatsen van de kantoormachines. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot aanrijdingen, verloren lading, verkeerde routeplanning en verkeerde aflevering. Dit kan leiden tot financiële schade. De kans op tijdig ontdekken en herstel van de fouten berust op zelfcontrole en alertheid in het verkeer.
Fysieke Aspecten	Magazijnomstandigheden tijdens laden en lossen. In vrachtauto gedurende transporten. Deelname aan het verkeer. Enige fysieke inspanning vindt plaats door lopen, tillen, en verplaatsen van kleine pakketten.	Magazijnomstandigheden. Fysieke inspanning door lopen, af en toe bukken, tillen en het verplaatsen van goederen.	Magazijnomstandigheden tijdens laden en lossen. In vrachtauto gedurende transporten. Deelname aan het verkeer. Tijdens het laden en lossen fysieke inspanning door lopen, tillen, en verplaatsen van goederen.

Functiefamilie Logistiek			
	niveau 5	niveau 6	niveau 7
Complexiteit	Een logistieke functie gericht op het uitvoeren van alle voorkomende magazijnwerkzaamheden o.a. het picken van orders uit het magazijn, het inruimen van de schappen, het laden en lossen van vrachten en het verzendklaar maken van goederen en het plaatsen. Heeft controlerende elementen in verband met het constateren van schade, volledigheid en juistheid verzendingen en administratieve werkzaamheden (vrachtbrieven, stuklijsten e.d.). De functionaris schakelt regelmatig om tussen taken. Accuratesse is vereist gedurende de gehele werktijd. Tijddwang komt regelmatig voor bij haastklussen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-2, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de bedrijfseigen (administratieve) procedures en kennis van de gebruikte systemen.	Een leidinggevende logistieke functie, gericht op het operationeel beheer van een magazijn en expeditie. Heeft controlerende en regelende elementen en administratieve werkzaamheden in de functie zoals magazijninrichting en magazijnorganisatie. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen taken. Accuratesse is vereist bij controlerende en administratieve werkzaamheden. Tijddwang komt regelmatig voor bij haastklussen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-3, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de bedrijfseigen (administratieve) procedures en kennis van de gebruikte systemen.	Een leidinggevende logistieke functie, gericht op de coördinatie van het operationeel beheer van een (geautomatiseerd) magazijn en expeditie. Heeft controlerende en regelende elementen en administratieve werkzaamheden in de functie zoals magazijninrichting en magazijnorganisatie, planning toeleveringen en transporten. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen taken. Accuratesse is vereist bij controlerende en administratieve werkzaamheden. Tijddwang komt regelmatig voor bij haastklussen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-4, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de bedrijfseigen (administratieve) procedures en kennis van de gebruikte systemen.
Regelcapaciteit	De functionaris is bij het bepalen van de werkvolgorde gebonden aan gegeven prioriteiten. De werkaanpak laat vrijheid toe om zelf optimale combinaties of indelingen te maken. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van regelmatig overleg en rapportages. Neemt praktische logistieke beslissingen. Kan daarbij niet altijd terugvallen op de leidinggevende. De contacten met collega's, administratie, planning en andere afdelingen zijn gericht op afstemming van werkzaamheden, administratieve zaken en over orders. Stuurt eventueel 1-3 medewerkers aan.	De functionaris is bij het bepalen van de werkvolgorde gebonden aan werkaanbod en gekende prioriteiten. De werkaanpak is redelijk vrij binnen gekende procedures. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. Neemt onder meer organisatorische beslissingen, logistieke beslissingen (prioriteiten stellen, afroepen transport e.d.). Het betreft keuzen waarbij de oplossingen niet altijd direct voor de hand ligt. De contacten met collega's, administratie, planning en inkoop zijn gericht op verdeling van werkzaamheden, administratieve zaken, orders, voorraden en bestellingen. Geeft leiding aan 3-5 medewerkers.	De functionaris is bij het bepalen van de werkvolgorde gebonden aan het werkaanbod en stelt prioriteiten aan de hand van te verwachten goederenstromen. De werkaanpak is redelijk vrij binnen gekende procedures. Moet regelmatig improviseren en organiseren. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. Neemt onder meer organisatorische beslissingen, logistieke beslissingen (prioriteiten stellen, afroepen transport, ruimtereserveringen, opslag e.d.). Het betreft keuzen waarbij de oplossingen niet altijd direct voor de hand liggen. De contacten met collega's, administratie, planning en inkoop zijn gericht op verdeling van werkzaamheden, administratieve zaken, orders, voorraden en bestellingen en overleg over voorspellingen van goederenstromen. Geeft leiding aan 5-10 medewerkers.
Afbreukrisico	Heeft contacten met chauffeurs (laden en lossen, in ontvangst nemen van goederen). Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot enige vertragingen in de voortgang van het logistieke proces (samenstellen van foutieve pakketten, beschadigde artikelen in het pakket, verkeerd wegzetten van artikelen, foutief administreren, foutief verzenden). De kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten berust op zelfcontrole en controle door de leiding.	Heeft contacten met chauffeurs (laden en lossen, in ontvangst nemen van goederen) en met expediteurs (afroepen transporten). Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot vertragingen in de voortgang van het logistieke proces, foutieve en/of te late leveringen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten berust op zelfcontrole.	Heeft contacten met chauffeurs (laden en lossen, in ontvangst nemen van goederen) en met expediteurs (afroepen transporten, termijnplanningen). Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot vertragingen in de voortgang van het logistieke proces, foutieve en/of te late leveringen en/of te hoge voorraden (kapitaalsbeslag) niet optimaal transport (hoge transportkosten). De kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten berust op zelfcontrole. Dient discreet om te gaan met privacygevoelige informatie van de medewerkers en bedrijfsinformatie.
Fysieke Aspecten	Magazijnomstandigheden. Fysieke inspanning door lopen, af en toe bukken, tillen en het verplaatsen van goederen.	Magazijnomstandigheden. Enige fysieke inspanning door lopen, bukken, tillen en het verplaatsen van goederen.	Magazijnomstandigheden. Enige fysieke inspanning door lopen, bukken, tillen en het verplaatsen van goederen.

Functiefamilie Logistiek			
	niveau 8	niveau 9	
Complexiteit	Een leidinggevende logistieke functie, gericht op de coördinatie van het gehele logistieke proces van aanlevering tot en met aflevering. Zaken als voorraadbeheer, optimale transportplanningen, analyse en rapportages over het logistieke proces en optimalisatie komen aan de orde in de functie. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen taken. Accuratesse is vereist bij controlerende en administratieve werkzaamheden. Tijddwang komt regelmatig voor bij haastklussen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO/HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de bedrijfseigen (administratieve) procedures en kennis van de gebruikte systemen.	Een leidinggevende logistieke functie, gericht op de inrichting en coördinatie van het gehele logistieke proces van aanlevering tot en met aflevering. Zaken als voorraadbeheer, optimale transportplanningen, inkoop transport, analyse en rapportages over het logistieke proces en optimalisatie komen aan de orde in de functie. De functionaris schakelt frequent om tussen taken. Accuratesse is vereist bij controlerende en administratieve werkzaamheden. Tijddwang komt regelmatig voor bij haastklussen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis op het gebied van logistiek en automatisering. Dient ontwikkelingen bij te houden in het vakgebied.	
Regelcapaciteit	De functionaris is bij het bepalen van de eigen tijdsindeling vrij prioriteiten te bepalen binnen gekende vaste momenten. De werkaanpak is vrij binnen (mede zelf opgestelde) procedures. Moet regelmatig improviseren en organiseren. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. Neemt onder meer organisatorische beslissingen, logistieke beslissingen (prioriteiten stellen, afroepen transport, ruimtereserveringen, opslag e.d.). Heeft een adviserende rol bij inkoopbeslissingen (bestelgrootte, bestelfrequentie) en adviseert bij inkoop van transporten. Het betreft keuzen waarbij de oplossingen niet altijd voorspelbaar zijn. De contacten met collega's, administratie, planning en inkoop zijn gericht op verdeling van werkzaamheden, administratieve zaken, orders, voorraden en bestellingen en overleg en advisering met managementteam over voorspellingen van goederenstromen, inkoopbeslissingen, inkoop van transporten. Geeft leiding aan 11-20 medewerkers.	De functionaris is bij het bepalen van de eigen tijdsindeling vrij prioriteiten te bepalen binnen gekende vaste momenten. Bepaalt de werkwijze en procedures in het logistieke proces, inrichting van het magazijn, administratieve procedures e.d. Moet daarbij inventief te werk gaan. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. Neemt personele en logistieke beslissingen, ook die invloed hebben op lange termijn. Deze beslissingen beïnvloeden de resultaten van de onderneming. De contacten met collega's, administratie, planning en inkoop zijn gericht op verdeling van werkzaamheden, administratieve zaken, orders, voorraden en bestellingen en overleg en advisering over voorspellingen van goederenstromen, inkoopbeslissingen, inkoop van transporten. Heeft contacten met het managementteam over te nemen beleidsbeslissingen op logistiek gebied. Geeft leiding aan 21-40 medewerkers.	
Afbreukrisico	Heeft contacten met expediteurs (termijnplanningen, raamcontracten). Deze contacten hebben een inventariserend en oriënterend karakter). Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot vertragingen in de voortgang van het logistieke proces, foutieve en/of te late leveringen en/of te hoge voorraden (kapitaalsbeslag) niet optimaal transport (hoge transportkosten). Tevens kunnen claims van klanten een gevolg zijn en kan het imago van het bedrijf in het geding komen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten berust op zelfcontrole. Dient discreet om te gaan met privacygevoelige informatie van de medewerkers en bedrijfsinformatie.	Heeft contacten met expediteurs (termijnplanningen, raamcontracten). Deze contacten hebben een onderhandelend karakter). Heeft contacten met leveranciers over een optimale aanlevering. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot vertragingen in de voortgang van het logistieke proces ook op lange termijn, foutieve en/of te late leveringen en/of te hoge voorraden (kapitaalsbeslag) niet optimaal transport (hoge transportkosten). Tevens kunnen claims van klanten een gevolg zijn en kan het imago van het bedrijf in het geding komen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten berust op zelfcontrole. Dient discreet om te gaan met privacygevoelige informatie van de medewerkers en bedrijfsinformatie. Moet eventueel weerstand bieden tegen omkoping in verband met inkoop transporten.	
Fysieke Aspecten	Meestal kantooromstandigheden. Soms enige fysieke inspanning door lopen, bukken, tillen en het verplaatsen van goederen in het magazijn.	Meestal kantooromstandigheden. Soms enige fysieke inspanning door lopen, bukken, tillen en het verplaatsen van goederen in het magazijn.	

Functiefamilie Inkoop

Voorblad Functiefamilie Inkoop (functieniveaus 4 t/m 9)

1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn gericht op (het voorbereiden van) inkoopwerkzaamheden en/of het assisteren bij en het uitvoeren van diverse inkoopactiviteiten. Daarnaast kan het voorkomen dat de functionaris administratieve, coördinerende en informerende werkzaamheden verricht.



2. Enkele voorbeelden van mogelijk voorkomende functiebenamingen

- Administratief Medewerker Inkoop
- Medewerker Bestelafdeling
- Medewerker Herbevoorrading
- Hoofd Bestelafdeling
- (Junior) Inkoper
- Senior Inkoper
- Hoofd Inkoop

Functiefamilie Inkoop			
	niveau 4	niveau 5	niveau 6
Complexiteit	Een administratieve functie gericht op het beperkt (qua aantallen en soort) bestellen van goederen (boeken) naar aanleiding van verwachte omzetten en aanwezige voorraden. Heeft analytische elementen in de functie. De functionaris schakelt regelmatig om tussen verschillende taken. Accuratesse is vereist bij de meeste werkzaamheden. Tijddwang komt regelmatig voor als gevolg van spoedbestellingen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-2, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de bedrijfseigen procedures.	Een administratieve functie gericht op het assisteren van de afdeling Inkoop met o.a. het bewaken van de uitvoering van bestellingen (tijdige leveringen), invoeren artikelen (nummer, aantallen e.d.) in het bestelsysteem, voorraadoverzichten genereren, standaard bestellingen verrichten e.d.). De functionaris schakelt regelmatig om tussen verschillende taken. Accuratesse is vereist bij de meeste werkzaamheden. Tijddwang komt regelmatig voor als gevolg van spoedbestellingen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-2, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de bedrijfseigen procedures en officepakketten.	Een administratief commerciële functie gericht op het assisteren van de afdeling Inkoop. Heeft wisselende taken op het gebied van o.a. factuurcontrole (kortingen bewaken), bestellen van goederen binnen raamcontracten, het bewaken van de uitvoering van bestellingen (tijdige leveringen), retourleveringen regelen en creditnota's opstellen. De functionaris schakelt zeer regelmatig tussen de verschillende taken. Accuratesse is vereist bij de meeste werkzaamheden. Tijddwang komt regelmatig voor als gevolg van spoedbestellingen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-3, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de bedrijfseigen procedures en officepakketten.
Regelcapaciteit	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan aanwijzingen van de leidinggevende. De werkaanpak is vastgelegd in vaste procedures en richtlijnen. Het toezicht vindt (in)direct plaats door frequent overleg en controle van rapportages. De te maken keuzen betreffen de eigen werkzaamheden (zorgvuldig vaststellen van bestelgrootte en -frequentie). Kan altijd terugvallen op de leiding. De contacten met collega's en magazijn zijn gericht op afstemming van werkzaamheden.	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste tijdstippen en kan daarbinnen zelf prioriteiten stellen. De werkaanpak is vastgelegd in vaste procedures en richtlijnen. Heeft enige vrijheid in het contacteren van leveranciers bij geconstateerde onvolkomenheden in de leveringen. Het toezicht vindt indirect plaats door frequent overleg en rapportages. De te maken keuzen betreffen de eigen werkzaamheden (zorgvuldig vaststellen van bestelgrootte en -frequentie). Kan meestal terugvallen op de leiding. De contacten met collega's (inkopers) en magazijn zijn gericht op afstemming van werkzaamheden. De contacten met verkoop zijn gericht op informatie-uitwisseling over verwachte omzetten en assortimentsvaststelling.	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste tijdstippen en kan daarbinnen zelf prioriteiten stellen. De werkaanpak is vastgelegd in vaste procedures en richtlijnen. Heeft vrijheid in het contacteren van leveranciers bij bestellen en bij geconstateerde onvolkomenheden in de leveringen. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van regelmatig overleg en rapportages. De te maken keuzen betreffen de eigen werkzaamheden (zorgvuldig vaststellen van bestelgrootte en -frequentie, retourleveringen, vrachten regelen). Kan meestal terugvallen op de leiding. De contacten met collega's (inkopers) en magazijn zijn gericht op afstemming van werkzaamheden. De contacten met verkoop zijn gericht op informatie-uitwisseling over verwachte omzetten en assortimentsvaststelling.
Afbreukrisico	De functionaris heeft contact met klanten in verband met rechtstreekse bestellingen en met leveranciers in verband met het doen van bestellingen en factuur- en leveringscontrole. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot te veel of te weinig voorraad van de artikelen wat teveel kapitaalbeslag respectievelijk omzetverlies kan veroorzaken. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door de leiding.	De functionaris heeft contact met klanten in verband met rechtstreekse bestellingen en met leveranciers in verband met het doen van bestellingen en factuur- en leveringscontrole. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot te veel of te weinig voorraad van de artikelen wat teveel kapitaalbeslag respectievelijk omzetverlies kan veroorzaken. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door de leiding. Fouten kunnen vanwege het grote aantal artikelen verborgen blijven.	De functionaris heeft contact met klanten in verband met rechtstreekse bestellingen en met leveranciers in verband met het doen van bestellingen en factuur- en leveringscontrole en enige onderhandelingen over kortingen e.d. (binnen budget). Overtuigingskracht is hierbij van belang. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot te veel of te weinig voorraad van de artikelen wat teveel kapitaalbeslag respectievelijk omzetverlies kan veroorzaken. Tevens kunnen fouten vermijdbare kosten genereren. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door de leiding. Fouten kunnen vanwege het grote aantal artikelen verborgen blijven.
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.

Functiefamilie Inkoop			
	niveau 7	niveau 8	niveau 9
Complexiteit	Een commerciële functie gericht op het inkopen van een beperkt assortiment en de administratieve afwikkeling daarvan. Heeft wisselende taken op het gebied van o.a. factuurcontrole (kortingen bewaken), bestellen van goederen binnen raamcontracten, het bewaken van de uitvoering van bestellingen (tijdige leveringen), retourleveringen regelen en creditnota's opstellen, voorraadbewaking e.d. De functionaris schakelt zeer regelmatig tussen de verschillende taken. Accuratesse is vereist bij de meeste werkzaamheden. Tijddwang komt regelmatig voor als gevolg van spoedbestellingen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-4, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de bedrijfseigen procedures en officepakketten.	Een commerciële functie gericht op het voorbereiden van inkoopbeslissingen door middel van marktverkenning (waar onder assortimentskeuzen) en tot een bepaalde limiet zelfstandig inkopen van goederen. De functionaris schakelt zeer regelmatig tussen de verschillende taken. Accuratesse is vereist bij de meeste werkzaamheden. Tijddwang komt regelmatig voor als gevolg van spoedbestellingen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO/HBO, aangevuld met NEVIE I-opleiding.	Een commerciële functie gericht op het coördineren van marktverkenningen, inkopen van goederen en diensten en klachtenafhandeling, bereidt raamcontracten voor. De functionaris schakelt zeer regelmatig tussen de verschillende taken. Accuratesse is vereist bij de meeste werkzaamheden. Tijddwang komt regelmatig voor als gevolg van spoedbestellingen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan HBO, aangevuld met NEVIE I-opleiding. Dient ontwikkelingen bij te houden in het vakgebied.
Regelcapaciteit	De functionaris is vrij de eigen tijd in te delen binnen gekende prioriteiten. De werkaanpak is deels vastgelegd in vaste procedures en richtlijnen. Heeft vrijheid in het onderhandelen (binnen gekende marges) met leveranciers, bij het bestellen en bij geconstateerde onvolkomenheden in de leveringen. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van regelmatig overleg en rapportages. De te maken keuzen betreffen de eigen werkzaamheden (zorgvuldig vaststellen van bestelgrootte en -frequentie, retourleveringen, vrachten regelen en prijsonderhandelingen). Kan niet altijd terugvallen op de leiding. De contacten met collega's (inkopers) en magazijn zijn gericht op afstemming van werkzaamheden. De contacten met verkoop zijn gericht op informatie-uitwisseling over verwachte omzetten en assortimentsvaststelling.	De functionaris is vrij de eigen tijd in te delen binnen gekende prioriteiten. De werkaanpak geeft vrijheid in het onderhandelen (binnen gekende marges) met leveranciers, bij het bestellen, het doen van voorstellen ten aanzien van leverancierskeuze en bij geconstateerde onvolkomenheden in de leveringen. Enig initiatief is vereist. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van regelmatig overleg en rapportages. De te maken keuzen betreffen de eigen werkzaamheden zoals voorstellen ten aanzien van leverancierskeuze, inkoopvoorwaarden en prijsonderhandelingen. Kan niet altijd terugvallen op de leiding. De contacten met collega's (inkopers) en zijn gericht op afstemming van werkzaamheden, marktverkenning, leveranciersbeoordelingen e.d. De contacten met verkoop zijn gericht op informatie-uitwisseling over verwachte omzetten en assortimentsvaststelling.	De functionaris is vrij de eigen tijd in te delen en stelt zelf prioriteiten. De werkaanpak geeft vrijheid in het onderhandelen (binnen gekende marges) met leveranciers, bij het bestellen en bij geconstateerde onvolkomenheden in de leveringen. Initiatief is vereist. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. De leidinggevende is slechts in beperkte mate bereikbaar. De te maken keuzen betreffen de eigen werkzaamheden zoals leverancierskeuze, inkoopvoorwaarden en prijsonderhandelingen. Kan niet terugvallen op de leiding. De contacten met collega's (inkopers) en zijn gericht op afstemming van werkzaamheden, marktverkenning, leveranciersbeoordelingen e.d. De contacten met verkoop zijn gericht op informatie-uitwisseling over verwachte omzetten en assortimentsvaststelling. De contacten met de Directie zijn gericht op de voorstellen voor het afsluiten van raamcontracten en boven limiet inkopen. Geeft leiding aan 1-2 medewerkers.
Afbreukrisico	De functionaris heeft contact met klanten in verband met rechtstreekse bestellingen en met leveranciers in verband met het doen van bestellingen en factuur- en leveringscontrole en meerdere onderhandelingen over de prijzen e.d. (binnen budget). Overtuigingskracht is hierbij van belang. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot te veel of te weinig voorraad van de artikelen wat teveel kapitaalbeslag respectievelijk omzetverlies kan veroorzaken. Tevens kunnen fouten vermijdbare hoge kosten genereren. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door de leiding. Fouten kunnen vanwege het grote aantal artikelen verborgen blijven. Discretie is vereist ten aanzien van prijsgegevens. Dient weerstand te bieden aan verleidingen.	De functionaris heeft contact met leveranciers in verband met het doen van bestellingen en factuur- en leveringscontrole en frequente onderhandelingen over de prijzen e.d. (binnen gegeven grenzen). Overtuigingskracht is hierbij van belang. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot te veel of te weinig voorraad van de artikelen wat teveel kapitaalbeslag respectievelijk omzetverlies kan veroorzaken. Tevens kunnen fouten vermijdbare hoge kosten en ernstig verstoorde leveranciersrelaties genereren. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door de leiding. Fouten kunnen vanwege het grote aantal artikelen verborgen blijven. Discretie is vereist ten aanzien van prijsgegevens. Dient weerstand te bieden aan verleidingen.	De functionaris heeft contact met leveranciers in verband met onderhandelingen over (raam)contracten en het verloop van het inkoopproces. Ook klantcontact. Overtuigingskracht is hierbij van belang. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot vermijdbare zeer hoge inkoopkosten en ernstig verstoorde leveranciersrelaties genereren. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en globale controle door de leiding. Fouten kunnen vanwege lange termijn contracten lang doorwerken. Discretie is vereist ten aanzien van prijsgegevens. Dient weerstand te bieden aan verleidingen.
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.

Functiefamilie Financiële Administratie

Voorblad Functiefamilie Financiële Administratie (functieniveaus 3 t/m 9)

1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn gericht op het correct, tijdig en volledig vastleggen en/of verwerken van (financieel) administratieve gegevens. Daarnaast richten de functies zich op het afhandelen en het rapporteren over de gegevens en het verschaffen van (management)informatie.



Tevens het controleren van activiteiten en het analyseren van gegevens.

2. Enkele voorbeelden van mogelijk voorkomende functiebenamingen

- Administratief Medewerker
- Medewerker Crediteurenadministratie
- Medewerker Debiteurenadministratie
- Salarisadministrateur
- Boekhouder
- Hoofd (Financiële) Administratie
- (Assistent) Controller

Functiefamilie Financiële Administratie			
	niveau 3	niveau 4	niveau 5
Complexiteit	Een administratieve functie gericht op het uitvoeren van enkele eenvoudige administratieve taken. De werkzaamheden zijn hoofdzakelijk van routinematige aard. De functionaris schakelt regelmatig om tussen taken. Accuratesse is voortdurend vereist. Tijddwang komt incidenteel voor als gevolg van te halen deadlines. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan VMBO (Kaderberoepsgerichte leerweg), aangevuld met systeemgerichte cursussen.	Een (financieel-) administratieve functie gericht op het invoeren van orders en het uitvoeren van daaruit voortvloeiende taken dan wel uitvoeren van taken gericht op delen van de boekhouding. De taken zijn sterk aan elkaar verwant. De werkzaamheden zijn voor een belangrijk deel nog van routinematige aard. De functionaris schakelt regelmatig om tussen taken. Accuratesse is voortdurend vereist. Tijddwang komt regelmatig voor als gevolg van te halen deadlines. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan VMBO (Kaderberoepsgerichte leerweg), aangevuld met systeemgerichte cursussen.	Een (financieel-) administratieve functie gericht op het uitvoeren van administratieve taken zoals het verzamelen, controleren, coderen en vastleggen van gegevens t.b.v. een onderdeel van de boekhouding. De werkzaamheden zijn voor een belangrijk deel nog van routinematige aard. De functionaris schakelt regelmatig om tussen taken. Accuratesse is voortdurend vereist. Tijddwang komt regelmatig voor als gevolg van te halen deadlines. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-2, eventueel aangevuld met specifiek op de functie gerichte opleidingen.
Regelcapaciteit	De functionaris werkt volgens een strak schema. De werkaanpak is vastgelegd in vaste administratieve procedures en richtlijnen. Tevens is de functionaris gebonden aan het administratieve systeem. Het toezicht vindt (in)direct plaats door frequent overleg en controle van rapportages. De te maken eenvoudige keuzen zijn van praktische aard, overeenkomstig de voorschriften en werkinstructies. De contacten met collega's met name binnen de eigen afdeling zijn gericht op voortgang van werkzaamheden.	De functionaris werkt volgens een strak schema. De werkaanpak is vastgelegd in vaste administratieve procedures en richtlijnen. Tevens is de functionaris gebonden aan het administratieve systeem. Kan zelf initiatief ontplooiën met betrekking tot het uitzoeken van niet sluitende zaken. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van regelmatig overleg, rapportages en resultaatcontrole. De te maken eenvoudige en voor de hand liggende keuzen kunnen na enige inwerktijd en bedrijfsoriëntatie worden gemaakt. De contacten met collega's zijn gericht op afstemming van werkzaamheden en met aanleverende afdelingen over te verwerken gegevens.	De functionaris kan deels zelfstandig het werk indelen binnen gegeven kaders. De werkaanpak is vastgelegd in vaste administratieve procedures en richtlijnen. Tevens is de functionaris gebonden aan het administratieve systeem. Ontplooit zelf initiatieven met betrekking tot het uitzoeken van zaken die niet duidelijk zijn of het achterhalen van fouten. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van regelmatig overleg, rapportages en resultaatcontrole. De te maken eenvoudige en voor de hand liggende keuzen kunnen na enige inwerktijd en bedrijfsoriëntatie worden gemaakt. De contacten met andere afdelingen zijn gericht op een juiste gegevensuitwisseling.
Afbreukrisico	Heeft oppervlakkige en incidentele externe contacten met relaties en instanties, gericht op eenvoudige informatieoverdracht. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot onbetrouwbaarheid van enkele administraties. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door geautomatiseerde systemen. Discretie is vereist bij bedrijfsgegevens.	Heeft oppervlakkige en incidentele externe contacten met relaties en instanties, gericht op eenvoudige informatieoverdracht. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde betalingen en boekingen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door anderen. Discretie is vereist bij bedrijfsgegevens.	Heeft contacten met relaties en instanties, gericht op eenvoudige informatieoverdracht. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot een verkeerde financiële afhandeling van meer omvattende zaken. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door anderen. Discretie is vereist bij bedrijfsgegevens.
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.

Functiefamilie Financiële Administratie			
	niveau 6	niveau 7	niveau 8
Complexiteit	Een (financieel-) administratieve functie gericht op het uitvoeren van enkele subadministraties zoals debiteuren-, voorraad, inkoop- en verkoopadministratie en daaruit standaardrapportages genereren. Routinematige zaken komen nog wel voor. De functionaris schakelt regelmatig om tussen taken. Accuratesse is voortdurend vereist. Tijddwang komt zeer regelmatig voor als gevolg van vaste rapportagemomenten. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-4, eventueel aangevuld met specifiek op de functie gerichte opleidingen.	Een financieel administratieve functie gericht op het uitvoeren van complexere delen van de boekhouding zoals salarisadministratie, memorialen, tussenrekeningen en maakt daaruit deelrapportages. Voert controles uit binnen de boekhouding. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen taken. Accuratesse is voortdurend vereist. Tijddwang komt zeer regelmatig voor als gevolg van vaste rapportagemomenten. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-4, aangevuld met specifiek op de functie gerichte opleidingen.	Een leidinggevende financieel administratieve functie gericht op het leiden van de Boekhouding en het vervaardigen van financiële rapportages, begrotingen en controleren van de subadministraties. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen taken. Accuratesse is voortdurend vereist. Tijddwang komt zeer regelmatig voor als gevolg van vaste rapportagemomenten. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO/HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte opleidingen.



Functiefamilie Financiële Administratie			
	niveau 6	niveau 7	niveau 8
Regelcapaciteit	De functionaris deelt zelfstandig het werk in binnen gegeven kaders. De werkaanpak is vastgelegd in vaste administratieve procedures en richtlijnen. Tevens is de functionaris gebonden aan het administratieve systeem. Bepaalt zelf de aanpak van probleemsituaties en het patroon van werken. Ontplooit zelf initiatieven. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van regelmatig overleg, rapportages en resultaatcontrole. De te maken keuzen kunnen met enige praktische ervaring en interpretatie worden gemaakt. Men moet meerdere factoren nauwkeurig afwegen. De contacten met collega's en andere afdelingen zijn gericht op het aanleveren van informatie en hoe zaken administratief verwerkt moeten worden. Stuurt eventueel enkele medewerkers (1-2) aan.	De functionaris deelt zelfstandig het werk in binnen gegeven kaders. De werkaanpak is vastgelegd in vaste administratieve procedures en richtlijnen. Tevens is de functionaris gebonden aan het administratieve systeem. Bepaalt zelf de aanpak van probleemsituaties en het patroon van werken. Ontplooit zelf initiatieven. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. De leidinggevende is in beperkte mate bereikbaar. De te maken keuzen kunnen met ruime praktische ervaring en de nodige interpretatie worden gemaakt. Men moet meerdere factoren nauwkeurig afwegen. De contacten met andere afdelingen zijn gericht op probleemoplossing (o.a. over klachten). Stuurt eventueel enkele medewerkers (1-2) aan.	De functionaris is binnen algemene kaders vrij de eigen tijd in te delen, maar kent vaste rapportage- en oplevermomenten. De werkaanpak is vastgelegd in vaste administratieve procedures en richtlijnen. Tevens is de functionaris gebonden aan het administratieve systeem. Heeft vrijheid om initiatieven te vertonen in de verfijning en verbetering van de administratieve processen en de structurering en ordening daarvan. Adviseert de leiding over de administratieve organisatie. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. De leidinggevende is in beperkte mate bereikbaar. De te maken keuzen kunnen met enige jaren ervaring worden gemaakt. De consequenties van de gemaakte keuzen zijn niet altijd voorspelbaar. De contacten met andere afdelingen zijn gericht op handhaving van regels e.d. en kunnen een dwingend karakter hebben. Geeft leiding aan een afdeling (2-4 medewerkers).
Afbreukrisico	Heeft contacten met relaties en instanties, gericht op eenvoudige informatieoverdracht en administratieve afhandeling. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot een op onderdelen onjuiste verslaglegging. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door anderen. Discretie is vereist bij bedrijfsgegevens.	Heeft regelmatig contacten met leveranciers en klanten die het karakter van onderhandeling kunnen hebben (klachten, service). Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot een onjuiste verslaglegging. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door anderen. Geheimhouding is vereist bij resultaten.	Heeft zeer regelmatig contacten met leveranciers, klanten, banken en instanties die het karakter kunnen hebben van onderhandeling en belangenbehartiging. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot onjuiste beleidsvoornemens. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door anderen. Geheimhouding is vereist bij resultaten en beleidsvoornemens.
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.

Functiefamilie Financiële Administratie			
	niveau 9		
Complexiteit	Een leidinggevende financieel administratieve functie gericht op het leiden van de administratie en het realiseren van een optimale financiële administratie. Vertoont tevens aspecten van leidinggeven, adviseren, rapporteren e.d. in de functie. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen taken. Accuratesse is voortdurend vereist. Tijddwang komt frequent voor. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte opleidingen.		
Regelcapaciteit	De functionaris is binnen algemene kaders vrij de eigen tijd in te delen, maar kent vaste rapportage- en oplevermomenten. De werkaanpak wordt deels bepaald door het mede zelf ontworpen administratieve proces. Heeft volmacht tot verrichten van betalingen en bepaalt de vorm van rapportages. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. De leidinggevende is in beperkte mate bereikbaar. De te maken keuzen kunnen op basis van enige jaren ervaring en inzicht in de bedrijfsactiviteiten worden gemaakt. De gemaakte keuzen hebben in zekere mate effect op de gehele organisatie. De contacten met directie zijn gericht op adviseren van directie en het doen van beleidsvoorstellen. Geeft leiding aan de afdeling Administratie (5-12 medewerkers).		

Functiefamilie Financiële Administratie			
	niveau 9		
Afbreukrisico	Heeft vrij frequent contacten met leveranciers, klanten, banken, verzekeraars, belastingdienst e.d. die complexer van karakter zijn (onderhandeling, belangenbehartiging en public relations). Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot een onjuiste financiële aansturing van de organisatie. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door anderen. Geheimhouding is vereist bij resultaten en beleidsvoornemens.		
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.		

Functiefamilie ICT en Techniek

Voorblad Functiefamilie ICT en Techniek (functieniveaus 6 t/m 9)

1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn gericht op technische apparatuur en (automatiserings-)technische processen alsmede het bieden van (gebruikers)ondersteuning. De functies houden zich bezig met het installeren en onderhouden van apparatuur, systemen en hard- en software bij klanten.

2. Enkele voorbeelden van mogelijk voorkomende functiebenamingen

- Helpdeskmedewerker
- Servicemonteur
- Applicatiebeheerder
- Systeembeheerder
- Medewerker Webbeheer
- Technisch Consultant
- Developer
- Database Coördinator

Functiefamilie ICT en Techniek			
	niveau 6	niveau 6A	niveau 7
Complexiteit	Een technische functie gericht op het oplossen en afhandelen van (eenvoudige) problemen op ICT gebied alsmede het inschakelen van 2e lijnssupport met aspecten van analyseren, adviseren, oplossen en registreren. De functionaris schakelt frequent om tussen taken als gevolg van uiteenlopende klantenvragen. Accuratesse is vereist bij het analyseren van binnengekomen meldingen en de administratieve aspecten van de functie. Tijddwang komt zeer regelmatig voor als gevolg van normtijden bij het oplossen van storingen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-2, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de producten en diensten van het bedrijf waar gewerkt wordt. MCSA-certificering.	Een technische functie gericht op het installeren, repareren en uitvoeren van onderhoud aan printers, kopieer- en overige kantoormachines (van een bepaald merk) met aspecten van analyseren, informeren, oplossen, registreren en bewaken. De functionaris schakelt regelmatig om tussen taken in de uitvoering en ad hoc vragen van klanten. Accuratesse is vereist bij diverse werkzaamheden (o.a. het analyseren van standaard storingen, aansluitingen en testen). Tijddwang komt regelmatig voor bij het oplossen van urgente storingen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-3, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de producten en diensten van het bedrijf waar gewerkt wordt. Vakopleiding van het merk waarin functionaris is gespecialiseerd. Dient ontwikkelingen bij te houden met betrekking tot de producten waarmee wordt gewerkt.	Een informaticafunctie gericht op het beheer van een systeem ten behoeve van de geautomatiseerde verwerking van gegevens en op het ondersteunen van gebruikers (2e lijns). De functionaris schakelt regelmatig om binnen en tussen verschillende opdrachten. Accuratesse is voortdurend vereist. Tijddwang komt frequent voor als gevolg van deadlines. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-3, aangevuld met specifiek op de functie gerichte opleidingen op de gebieden van DTP-software, Webdesign en Programmeertalen.



Functiefamilie ICT en Techniek			
	niveau 6	niveau 6A	niveau 7
Regelcapaciteit	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan de binnenkomende telefonische meldingen. De werkaanpak wordt bepaald door de hard- en software waarmee de klant de werkt voor het bedenken van oplossingen. Enige creativiteit is vereist bij het bedenken van oplossingen voor storingen. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van regelmatig overleg, rapportages en resultaatcontrole. De te maken keuzen hebben betrekking op het oplossen van minder complexe problemen (kleine back-up problemen, schijven vol, update installeren) bij klanten op afstand. Kan terugvallen op de leidinggevende. De contacten met de afdeling planning en engineering zijn gericht op informatie-uitwisseling over uit te voeren opdrachten.	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan de opgestelde planning, de norm voor installatietijden en de aangegeven prioriteiten. Kan hierbinnen zelf de tijdsindeling bepalen. De werkaanpak wordt bepaald door de kantoor machines waarmee wordt gewerkt en door procedures en richtlijnen. Enige inventiviteit is van belang bij het oplossen van meer standaard storingen en het uitvoeren van reparaties. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van regelmatig overleg en resultaatcontrole. De te maken keuzen hebben betrekking op praktische beslissingen en kwaliteitsbeslissingen binnen de eigen werkzaamheden van vaktechnische aard waarbij gebruik gemaakt kan worden van gestandaardiseerde werkmethode. Kan telefonisch terugvallen op de planningsafdeling en de leiding. De contacten met de afdeling planning en met collega's zijn gericht op afstemming, informatie-uitwisseling en de voortgang en kwaliteit van het eigen werk.	De functionaris deelt op basis van gekende outputeisen de eigen tijd in en speelt daarbij in op storingen. De werkaanpak wordt grotendeels bepaald door het systeem en de administratieve en technische eisen. Eigen initiatief is vereist ten aanzien van de oplossing van problemen en het ontwikkelen van nieuwe programma's. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. De te maken keuzen betreffen minder eenvoudig op te lossen problemen van gebruikers met het functioneren van operationele systemen. Ervaring is noodzakelijk. De contacten met de technische dienst zijn gericht op het verhelpen van storingen.
Afbreukrisico	Heeft zeer regelmatig contacten met klanten voor het aannemen en oplossen van (1e lijns) storingen. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot foutieve oplossingen of verkeerd geformuleerde opdrachten aan engineers. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust deels op zelfcontrole en deels op controle door anderen (planningsafdeling, engineers en leidinggevende).	Heeft zeer regelmatig contacten met klantorganisatie (de gebruikers) voor het bespreken en oplossen van standaard storingen. Heeft af en toe contacten met leveranciers in verband met opleiding. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde oplossingen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole, controle door de planningsafdeling en de leiding.	Heeft frequent contacten met klanten voor het aannemen en oplossen van (2e lijns) storingen. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot stagnatie en slechte dienstverlening. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole, de verschillende controlepunten in de programma's en het volgen van de procedures. Discretie is vereist bij kennis van klantgegevens.
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.	Kantoor-, winkel- en magazijnomstandigheden bij klanten. Af en toe werken met chemische stoffen. Afwisselend lopen, staan, tillen, bukken en af en toe werken in ongemakkelijke houdingen. Reizen.	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.

Functiefamilie ICT en Techniek			
	niveau 7A	niveau 8	niveau 8A
Complexiteit	Een technische functie gericht op het installeren, repareren en uitvoeren van onderhoud aan printers, kopieer- en overige kantoor machines (van meerdere merken) met aspecten van analyseren, adviseren, oplossen, registreren en bewaken. De functionaris schakelt regelmatig om tussen taken in de uitvoering en ad hoc vragen van klanten. Accuratesse is vereist bij diverse werkzaamheden (o.a. het analyseren van storingen, aansluitingen en testen). Tijddwang komt regelmatig voor bij het oplossen van urgente storingen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-3, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de producten en diensten van het bedrijf waar gewerkt wordt. Vakopleiding van de merken waarin functionaris is gespecialiseerd en enige kennis van de andere (kantoor) machines en één of twee functiegerichte cursussen. Dient ontwikkelingen bij te houden met betrekking tot de producten waarmee wordt gewerkt.	Een ICT functie gericht op het onderhouden van en vormgeven aan websites, databasepublishing, lay-out, kleurstelling, lettertypen, beeldconfiguratie, interactieve digitale communicatie toepassingen e.d. op basis van aangegeven concepten over structuur en inhoud. Houdt daarbij rekening met wensen van de opdrachtgever, technische haalbaarheid en doelgroepdefinitie. De functionaris schakelt regelmatig om binnen en tussen verschillende opdrachten. Accuratesse is voortdurend vereist. Tijddwang komt frequent voor door deadlines. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO/HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte opleidingen op de gebieden van DTP-software, Webdesign en Programmeertalen. Dient ontwikkelingen bij te houden in het vakgebied.	Een technische functie gericht op het installeren, repareren en uitvoeren van onderhoud aan printers, kopieer- en overige kantoor machines (van meerdere merken) met aspecten van analyseren, adviseren (klant en gebruikers), oplossen, registreren en bewaken. Heeft tevens coördinerende aspecten in de functie. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen taken in de uitvoering en ad hoc vragen van klanten. Accuratesse is vereist bij diverse werkzaamheden (o.a. het analyseren van (grote) complexe storingen, aansluitingen en testen). Tijddwang komt regelmatig voor bij het oplossen van urgente storingen. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-4, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de producten en diensten van het bedrijf waar gewerkt wordt. Vakopleiding van de merken waarin functionaris is gespecialiseerd en globale kennis van de andere (kantoor) machines en overige functiegerichte cursussen (o.a. adviesvaardigheden). Dient ontwikkelingen bij te houden met betrekking tot de producten waarmee wordt gewerkt.



Functiefamilie ICT en Techniek			
	niveau 7A	niveau 8	niveau 8A
Regelcapaciteit	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan de opgestelde planning, de norm voor installatietijden en de aangegeven prioriteiten. Kan hierbinnen zelf de tijdsindeling bepalen. De werkaanpak wordt bepaald door de kantoormachines waarmee wordt gewerkt en grotendeels door procedures en richtlijnen. Inventiviteit en creativiteit is van belang bij het oplossen van storingen en het uitvoeren van reparaties. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. De te maken keuzen hebben betrekking op praktische beslissingen en kwaliteitsbeslissingen van specifiek vaktechnische aard binnen de eigen werkzaamheden. Kan telefonisch terugvallen op de planningsafdeling en de leiding. De contacten met de afdeling planning en met collega's zijn gericht op afstemming, informatie-uitwisseling en de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De contacten met de afdeling verkoop zijn gericht op verkoopsignalen.	De functionaris geeft op basis van uitkomsten van overleg deadlines af en stelt daarinbinnen de eigen prioriteiten. De werkaanpak wordt bepaald door de keuze voor de vormgeving van de juiste programmatuur afgestemd op de gestelde eisen ten aanzien van doelgroepen, gegeven apparatuur, gewenste communicatievorm. Moet daarbij creatief te werk gaan als gevolg van de soms tegenstrijdige of gebrekkig geformuleerde wensen. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. De leidinggevende is slechts in beperkte mate bereikbaar. De te maken keuzen betreffen alternatieve toepassingen en alternatieve oplossingen, waarbij afstemming met de commerciële afdeling plaatsvindt. De contacten met projectmanagers, sales en programmeurs zijn gericht op de wensen van de opdrachtgever en de technische mogelijkheden. Stuur eventueel functioneel enkele medewerkers aan.	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan de opgestelde planning en de norm voor installatietijden. Kan in bepaalde gevallen prioriteiten zelf bepalen. Kan hierbinnen zelf de tijdsindeling bepalen. De werkaanpak wordt bepaald door de kantoormachines waarmee wordt gewerkt en grotendeels door procedures en richtlijnen. Inventiviteit en creativiteit is van belang bij het oplossen van (grotere) complexe of afwijkende storingen en het uitvoeren van reparaties. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van overleg en resultaatcontrole. De te maken keuzen hebben betrekking op praktische beslissingen en kwaliteitsbeslissingen van specifiek vaktechnische aard binnen de eigen werkzaamheden en in sommige gevallen die van anderen. De contacten met de afdeling planning en met collega's zijn gericht op afstemming, informatie-uitwisseling en de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en soms dat van anderen. De contacten met de afdeling verkoop zijn gericht op verkoopsignalen. Stuur eventueel functioneel enkele (project-)medewerkers aan.
Afbreukrisico	Heeft zeer regelmatig contacten met klantorganisatie (met name gebruikers en af en toe de klant) voor het diagnosticeren en oplossen van storingen. Heeft af en toe contacten met leveranciers in verband met opleiding en diagnoses. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde diagnose. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole, controle door de planningsafdeling en de leiding.	Heeft regelmatig contacten met klanten over de wensen en verrichte werkzaamheden. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot suboptimale ontwerpen, kostbaar herontwerp en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole. Geheimhouding is vereist bij kennis van klantgegevens.	Heeft zeer regelmatig contacten met klantorganisatie (o.a. klanten en gebruikers) voor het diagnosticeren en oplossen van (grotere) complexe storingen en het geven van gebruikersadviezen. Heeft af en toe contacten met leveranciers in verband met opleiding en diagnoses. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde diagnose en eventueel imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole, controle door de planningsafdeling en de leiding.
Fysieke Aspecten	Kantoor-, winkel- en magazijnomstandigheden bij klanten. Af en toe werken met chemische stoffen. Afwisselend lopen, staan, tillen, bukken en af en toe werken in ongemakkelijke houdingen. Reizen.	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.	Kantoor-, winkel- en magazijnomstandigheden bij klanten. Af en toe werken met chemische stoffen. Afwisselend lopen, staan, tillen, bukken en af en toe werken in ongemakkelijke houdingen. Reizen.

Functiefamilie ICT en Techniek			
	niveau 9		
Complexiteit	Een ICT functie gericht op het vormgeven aan websites, databasepublishing, interactieve digitale communicatie toepassingen e.d. Geeft concepten en structuren aan. Heeft een commerciële blik om de internettoepassingen (o.a. e-commerce) commercieel uit te buiten. De functionaris schakelt regelmatig om binnen en tussen verschillende opdrachten. Accuratesse is vereist bij het aangeven van concepten en structuren. Tijddwang komt regelmatig voor als gevolg van deadlines. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte opleidingen zoals Search Engine Marketing, Affiliatie Marketing, Narrowcasting, AdWords, Overture, CMS. Dient ontwikkelingen bij te houden in het vakgebied.		



Funciefamilie ICT en Techniek

	niveau 9		
Regelcapaciteit	De functionaris is vrij binnen algemene kaders en deadlines de eigen tijd in te delen. De werkaanpak wordt bepaald door de richtlijnen ten aanzien van 'Look en Feel' van de internet-site zoals bepaald door de organisatie. Komt met ideeën en voorstellen voor verbetering of aanpassing, ook ten aanzien van de 'Look en Feel'. Het toezicht vindt indirect plaats aan de hand van regelmatig overleg, rapportages en resultaatcontrole. De te maken keuzen hebben betrekking op de kwaliteit en voortgang van de werkzaamheden. Oplossingen voor voorkomende problemen zijn niet altijd voorhanden. Dit vergt enige creativiteit en kan consequenties hebben buiten de eigen functiewerkzaamheden. De contacten met projectmanagers, sales en programmeurs zijn gericht op de wensen van de opdrachtgever en de technische mogelijkheden. Stuur eventueel functioneel enkele medewerkers aan.		
Afbreukrisico	Heeft regelmatig contact met ICT-dienstverleners om werkzaamheden uit te laten voeren en met klanten (o.a. uitgevers) om hun producten op websites te promoten. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot onjuiste of incomplete (management)informatie. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle en tegenspel door leidinggevende en anderen. Geheimhouding is vereist bij kennis van klantgegevens.		
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.		

Funciefamilie P&O en Secretariaat

Voorblad Funciefamilie P&O en Secretariaat (functieniveaus 3 t/m 9)

1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn gericht op de interne betrekkingen en het ondersteunen van de bedrijfsleiding.

2. Enkele voorbeelden van mogelijk voorkomende functiebenamingen

- Telefoniste/Receptioniste
- Secretaresse
- (Administratief) Medewerker P&O

Funciefamilie P&O en Secretariaat

	niveau 3	niveau 4	niveau 5
Complexiteit	Een administratieve functie gericht op uitvoerende taken (bijvoorbeeld het bedienen van een telefooncentrale). De functionaris schakelt zeer frequent om tussen verschillende taken. Accuratesse is vereist (bijvoorbeeld bij het doorverbinden van telefoongesprekken en het maken van terugbelnotities). Tijddwang komt voor in piekperiodes. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan VMBO (Basisberoepsgerichte leerweg), aangevuld met op de functie gerichte cursussen.	Een administratieve functie gericht op uitvoerende taken (bijvoorbeeld het bedienen van een complexe telefooncentrale met een groot aantal buitenlijnen, het ontvangen van bezoekers aan de receptie en het verrichten van enkele administratieve werkzaamheden, zoals postverzorging, uitwerken brieven en rapporten). De functionaris schakelt zeer frequent om tussen verschillende taken. Accuratesse is vereist (bijvoorbeeld bij het doorverbinden van gesprekken en het nauwgezet uitvoeren van administratieve werkzaamheden). Tijddwang komt voor in piekperiodes. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan VMBO (Kaderberoepsgerichte leerweg), aangevuld met op de functie gerichte cursussen.	Een administratieve functie gericht op het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden (bijvoorbeeld het typen van rapporten, uitwerken correspondentie, muteren salarisgegevens). De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen verschillende onderwerpen. Accuratesse is steeds vereist bij het uitwerken van rapporten en correspondentie. Tijddwang komt regelmatig voor. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-3, aangevuld met op de functie gerichte cursussen.



Functiefamilie P&O en Secretariaat			
	niveau 3	niveau 4	niveau 5
Regelcapaciteit	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan de zich opdringende werkzaamheden. De werkaanpak is vastgelegd in bindende voorschriften. Kan bij problemen de leiding raadplegen. Het toezicht is niet permanent. De te maken keuzen zijn voornamelijk van praktische aard en betreffen de voortgang van de eigen werkzaamheden (binnen aanwizingen). Men kan altijd terugvallen op de leiding. De contacten met collega's zijn gericht op het vlot en correct tot stand brengen van het door anderen gewenste contact.	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan de zich opdringende werkzaamheden. Kan zelf enige prioriteiten stellen. De werkaanpak is vastgelegd in voorschriften. Is binnen dat kader vrij om zelf vorm te geven aan de uiteenlopende contacten en representatie van het bedrijf. Kan bij problemen de leiding raadplegen. Het toezicht is niet permanent. De te maken keuzen zijn na de inwerktijd doorgaans zelfstandig op te lossen en betreffen de voortgang van de eigen werkzaamheden. De contacten met collega's zijn gericht op het vlot en correct tot stand brengen van het door anderen gewenste contact en eventueel op het vlot en correct uitvoeren van enkele administratieve werkzaamheden.	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan de voorschriften en opdrachten. Kan daarbinnen eigen prioriteiten stellen. De werkaanpak is vastgelegd in richtlijnen, procedures en bestaande routines. Moet daarbinnen enig initiatief tonen. Het toezicht is niet permanent. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden. De contacten met medewerkers van de eigen en van andere afdelingen, soms ook van ongelijke functiesoort zijn gericht op het vlot en correct uitwisselen van informatie.
Afbreukrisico	De functionaris heeft contact met externe relaties over standaardsituaties in informatie verstrekende zin. Is eerste aanspreekpunt voor klanten en verbindt deze door. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld het verkeerd doorverbinden van klanten) kunnen leiden tot irritatie, zowel intern als extern. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk door de gangbare procedures.	De functionaris heeft contact met externe relaties over standaardsituaties in informatie verstrekende en representerende zin. Is eerste aanspreekpunt voor klanten; verbindt deze door en ontvangt bezoekers. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld het verkeerd doorverbinden of onjuist ontvangen van klanten) kunnen leiden tot irritatie, zowel intern als extern. Onjuiste administratieve werkzaamheden leiden tot overdoen van het werk. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk door de gangbare procedures.	De functionaris heeft contact met externe relaties over normale situaties in informerende zin en is gericht op het doorgeven van informatie. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld onjuiste correspondentie, verkeerde salarismutaties) kunnen leiden tot irritatie. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en op outputcontrole door anderen. Er kan sprake zijn van geheimhouding van enkele zaken met een vertrouwelijk karakter.
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt veelvuldig aan een beeldscherm.

Functiefamilie P&O en Secretariaat			
	niveau 6	niveau 7	niveau 8
Complexiteit	Een administratieve functie gericht op het uitvoeren van meer omvattende ondersteunende werkzaamheden (bijvoorbeeld het maken van in- en externe afspraken voor vergaderingen, het notuleren van afdelingsoverleggen, het bijhouden van (personeels)dossiers, archiveren en het uitwerken van verslagen). De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen verschillende onderwerpen. Accuratesse is vereist bij notuleren en verslaglegging. Tijddwang komt regelmatig voor. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-4, aangevuld met op de functie gerichte cursussen.	Een administratieve of sociale functie gericht op de ondersteuning van management (bijvoorbeeld het notuleren van stafvergaderingen, dan wel het uitvoeren van ARBO-taken, het ondersteunen bij het werven en selecteren van nieuwe medewerkers). De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen verschillende onderwerpen. Hoge accuratesse is vereist bij o.m. notuleren van vergaderingen e.d. Tijddwang komt regelmatig voor. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-4, aangevuld met op de functie gerichte cursussen. Moet bijblijven in wet- en regelgeving.	Een sociale functie, gericht op het assisteren bij de uitvoering van de personele activiteiten en bij de uitvoering van P&O-beheerstaken, met een aantal deeltaken en veel administratieve aspecten. De gedragslijn kan in principe dezelfde blijven. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen verschillende onderwerpen. Accuratesse is steeds vereist. Tijddwang komt soms voor. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan MBO-4, aangevuld met op de functie gerichte cursussen (bijv. voorschriften en regelingen). Dient ontwikkelingen in het vakgebied bij te houden.
Regelcapaciteit	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan richtlijnen en tijdschema's. Moet daarbinnen de tijd indelen. De werkaanpak is vastgelegd in geldende procedures en bestaande routines. Neemt ook initiatieven in overleg met betrokken medewerkers of met de leidinggevende. Het toezicht is niet permanent en niet intensief. De te maken keuzen kunnen met enige praktische ervaring en interpretatie worden gemaakt. Men moet meerdere factoren nauwkeurig afwegen. De contacten met medewerkers van de eigen en van andere afdelingen, ook van ongelijke functiesoort zijn gericht op het vlot verlopen voor het adequaat functioneren van beide afdelingen.	De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan algemene richtlijnen met betrekking tot urgentiebepaling en de aanpak van de werkzaamheden. De werkaanpak is vastgelegd in algemene procedures en richtlijnen. Kan in overleg met leidinggevende hiervan afwijken. Veel initiatief vereist in regelende werkzaamheden. Het toezicht is niet permanent en niet intensief. De te maken keuzen kunnen met ruime praktische ervaring en de nodige interpretatie worden gemaakt. Men moet meerdere factoren nauwkeurig afwegen. De contacten met (leidinggevend van) alle afdelingen zijn gericht op het vlot laten verlopen van interne communicatie.	De functionaris is vrij de eigen tijd in te delen binnen gekende prioriteiten. De werkaanpak is vastgelegd in algemene richtlijnen. Interpretatie, inzicht en initiatief zijn vereist. Ongewone zaken worden aan de leidinggevende voorgelegd. Het toezicht vindt indirect plaats door voortgangsbesprekingen. Veel zaken moeten voorzien worden en vereisen eigen beslissingen. Soms zijn er problemen als gevolg van onverwachte complicaties op te lossen. De contacten met leidinggevend, medewerkers van de afdeling en salarisadministratie zijn gericht op overleg en afstemming in verband met mutaties. Voorts zijn er contacten met in principe alle medewerkers en leidinggevend in verband met het verstrekken van informatie.



Functiefamilie P&O en Secretariaat			
	niveau 6	niveau 7	niveau 8
Afbreukrisico	De functionaris heeft contact met externe relaties (bijvoorbeeld klanten, leveranciers, UWV, uitzendbureaus) over normale situaties in informerende zin. De positie van de functionaris is soms voorwaarden scheppend. Het contact is gericht op een juiste informatie-uitwisseling, vooral het verkrijgen van informatie. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld onjuiste notulen, niet goed doorgegeven afspraken) kunnen leiden tot irritatie, zowel intern als extern. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en outputcontrole. Geheimhouding van enkele zaken met een vertrouwelijk karakter.	De functionaris heeft contact met externe relaties in informerende zin. De positie van de functionaris is voorwaarden scheppend. Het contact is gericht op een juiste informatie-uitwisseling en afspraken maken, Fouten en onzorgvuldigheden in het werk en de communicatie met medewerkers kunnen leiden tot irritatie, zowel intern als extern. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en outputcontrole. Geheimhouding van zaken met een vertrouwelijk karakter (o.a. personeelsdossiers of financiële gegevens).	De functionaris heeft contact met instanties, dienstverlenende bedrijven en sollicitanten en zijn gericht op doorstroming van informatie, die ongestoord moet verlopen en waarbij de relatie niet verstoord mag worden. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde uitgangspunten voor anderen (zoals salarisadministratie en leiding) of hebben een negatief effect op stemming en sfeer in het bedrijf. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en alertheid van anderen. Geheimhouding is vereist ten aanzien van persoonlijke gegevens.
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.	Kantooromstandigheden. Werkt regelmatig aan een beeldscherm.

Functiefamilie P&O en Secretariaat			
	niveau 9		
Complexiteit	Een sociale functie, gericht op de uitvoering van personele activiteiten voor de eigen sector, met een aantal administratieve aspecten. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen verschillende onderwerpen. Accuratesse is steeds vereist. Tijddwang komt soms voor. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan HBO, aangevuld met op de functie gerichte cursussen (bijv. managementcursussen). Dient de ontwikkelingen in het vakgebied bij te houden.		
Regelcapaciteit	De functionaris is vrij de eigen tijd in te delen binnen gekende prioriteiten. De werkaanpak is slechts globaal vastgelegd en is hierbij gebonden aan het sociale beleid. Eigen interpretatie, inzicht en initiatief zijn vereist. Het toezicht vindt indirect plaats door bespreking van voortgang en rapportages. Veel zaken moeten voorzien worden en vereisen eigen beslissingen. Regelmatig dienen problemen als gevolg van onverwachte complicaties te worden opgelost. De contacten met alle leidinggevende niveaus, de medewerkers en de salarisadministratie zijn gericht op een goede informatie-uitwisseling en een goede afwikkeling van alle personeelsaangelegenheden. Geeft leiding aan enkele medewerkers.		
Afbreukrisico	De functionaris heeft contact met diverse instanties binnen en buiten de bedrijfstak, dienstverlenende bedrijven en sollicitanten en zijn gericht op doorstroming van informatie die ongestoord moet verlopen en waarbij de relatie niet verstoord mag worden. Fouten en onzorgvuldigheden in het werk (o.a. in de uitvoering van het sociaal beleid) kunnen leiden tot interne irritatie of onrust en kunnen extern de werving bemoeilijken. De kans op het tijdig en ontdekken en herstellen van fouten berust vooral op zelfcontrole, tegenspel en alertheid van anderen. Geheimhouding is vereist ten aanzien van vertrouwelijke persoonsgegevens.		
Fysieke Aspecten	Kantooromstandigheden. Werkt een gedeelte van de werktijd aan een beeldscherm.		

Functiefamilie Facilitaire Zaken

Voorblad Functiefamilie Facilitaire Zaken (functieniveaus 2 t/m 4)

1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn gericht op het verlenen van facilitaire/huishoudelijke diensten alsmede op het uitvoeren van werkzaamheden in keukens en/of restaurants.

2. Enkele voorbeelden van mogelijk voorkomende functiebenamingen

- Medewerker huishoudelijke dienst
- Interieurverzorger
- Medewerker restaurant
- Horecamedewerker

Functiefamilie Facilitaire Zaken			
	niveau 2	niveau 3	niveau 4
Complexiteit	Een facilitaire en / of cateringfunctie gericht op het uitvoeren van eenvoudige, ondersteunende facilitaire en / of catering werkzaamheden (zoals schoonmaak-, bedienings- of eenvoudige voedselvoorbereidingswerkzaamheden). De werkzaamheden vertonen soms enige variatie; routine speelt een grote rol. Schakelt af en toe om. Accuratesse is af en toe vereist bij het uitvoeren van de werkzaamheden. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan VMBO (Basisberoepsgerichte leerweg), aangevuld met een korte oriëntatie op het werk.	Een facilitaire en / of cateringfunctie gericht op het uitvoeren van vrij eenvoudige facilitaire en / of catering werkzaamheden (zoals schoonmaak, uitvoeren lichte reparaties, bediening van eenvoudige gerechten en/of het verlenen van veelal ondersteunende activiteiten in keukens / restaurants, dan wel het klaarmaken en/of verkopen van eenvoudige snacks). De werkzaamheden vertonen enige variatie; routine speelt regelmatig nog een rol. Schakelt doorgaans vrij regelmatig om. Accuratesse is af en toe vereist bij het uitvoeren van de reparaties en het klaarmaken en/of verkopen van snacks. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan VMBO (Basisberoepsgerichte leerweg), aangevuld met korte oriëntatie op de organisatie.	Een cateringfunctie gericht op bereiden en / of (uit)serveren van gerechten en/of dranken. De werkzaamheden vertonen enige variatie; routine speelt soms nog een rol. Schakelt regelmatig om. Accuratesse is vereist bij het uitvoeren van de werkzaamheden. Tijddwang komt regelmatig voor. De voor de functie vereiste kennis is naar inhoud en niveau tenminste gelijkwaardig aan VMBO (Kaderberoepsgerichte leerweg), aangevuld met interne cursus(sen).
Regelcapaciteit	De functionaris deelt de tijd in op basis van strikte aanwijzingen. Volgt dan vaste routines. Prioriteiten worden aangereikt. De werkaanpak wordt voorgeschreven in procedures. Hygiënisch werken is vereist. Het toezicht is direct en vrijwel permanent aanwezig. Voorkomende problemen zijn altijd van praktische aard, de leidinggevende is snel bereikbaar. De contacten met collega's en leidinggevende(n) zijn gericht op voortgang van werkzaamheden.	De functionaris deelt de tijd in op basis van opdrachten c.q. op toeloop van klanten. De werkaanpak wordt voorgeschreven in procedures. Hygiënisch werken is vereist. Er is enige vrijheid van handelen. Het toezicht is direct en vrijwel permanent aanwezig. Voorkomende problemen zijn van praktische aard, de leidinggevende is meestal snel bereikbaar. De contacten met collega's en leidinggevende(n) zijn gericht op afstemming van werkzaamheden.	De functionaris deelt de tijd in op basis van toeloop klanten, opdrachten en gegeven plannen. De werkaanpak is vastgelegd in procedures en is gebonden aan etiquette-regels. Hygiënische omgang met producten is vereist. Inventiviteit bij problemen met klanten is gewenst. Het toezicht is direct maar niet permanent aanwezig. Voorkomende problemen zijn van praktische aard en zijn meestal met enig inzicht zelf op te lossen. Terugvallen op de leidinggevende is mogelijk. Heeft frequent contacten met voornamelijk de eigen afdeling. De contacten zijn gericht op een vlotte en correcte bediening van gasten.
Afbreukrisico	Het betreft de incidentele contacten met gasten, gericht op eenvoudige informatie-uitwisseling. Fouten en / of onachtzaamheden in het werk kunnen leiden tot tijdverlies en in- en externe irritaties. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door de leiding.	Het betreft de regelmatige contacten met gasten, gericht op eenvoudige informatie-uitwisseling bij bediening. Fouten en onhygiënisch werken kunnen leiden tot tijd- en/of kwaliteitsverlies en eventueel tot imago-verlies; afrekenfouten kunnen leiden tot financieel verlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door de leiding.	Het betreft de regelmatige contacten met gasten, gericht op informatie-uitwisseling bij bediening. Fouten en / of onachtzaamheden bij het afrekenen kunnen leiden tot financiële schade, overige fouten en onhygiënisch werken kunnen leiden tot kwaliteit- en imago-verlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door de leiding.
Fysieke Aspecten	De functionaris werkt onder wisselende omstandigheden (keuken, restaurant, winkel en kantoor). Veel lopen en staan. Regelmatig bukken, tillen en sjouwen.	De functionaris werkt onder wisselende omstandigheden (keuken, restaurant, winkel en kantoor). Veel lopen en staan. Regelmatig bukken, tillen en sjouwen.	De functionaris werkt onder wisselende omstandigheden (keuken, restaurant, winkel en kantoor). Veel lopen en staan. Regelmatig bukken, tillen en sjouwen.

Dictum II

De in dictum I opgenomen bepalingen zijn algemeen verbindend verklaard tot en met 31 maart 2014.

Dictum III

Voor zover de in dictum I opgenomen bepalingen strijdig zijn met bij of krachtens de wet gestelde of te stellen regelen, prevaleren deze regelen.

Dictum IV

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant



waarin het wordt geplaatst en vervalt met ingang van 1 april 2014 en heeft geen terugwerkende kracht.

's-Gravenhage, 25 februari 2014

*De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
namens deze,
De directeur Uitvoeringstaken Arbeidsvoorwaardenwetgeving,
M.H.M. van der Goes*