Handboek functie-indeling uitzendkrachten

Behorend bij de ABU-CAO
voor Uitzendkrachten 2017-2019
versie november 2017

FNV Flex
CNV Vakmensen
De Unie
LBV Landelijke Belangen Vereniging
ABU

Inhoudsopgave

Voorwoord 7

Inleiding 8

Procedure voor functie-indeling in ABU-niveaus 9

Proces van analytisch vergelijken 10

ABU-functieraster 11

Referentieprofielen 14

Financieel & Administratief 14
Acceptant verzekeringen 14
Actuarieel analist 15
Actuarieel rekenaar 15
Administratief medewerker A 16
Administratief medewerker B 16
Administratief medewerker C 16
Archiefmedewerker 17
Assistent-controller 17
Bedrijfseconomisch analist 18
Controller 18
Hoofd financiële administratie 19
Medewerker debiteuren & crediteuren 19
Medewerker facturencontrole 20
Medewerker financiële administratie 20
Medewerker salarisadministratie 21
Postkamermedewerker 21

Secretarieel 22
Hoofd secretariaat 22
Managementassistent 22
Medewerker tekstverwerking 23
Receptionist/Telefonist A 23
Receptionist/Telefonist B 23
Secretaresse A 24
Secretaresse B 24
Secretaresse C 25
Secretaresse D 25
Telefonist 26

Personeel & Organisatie 26
Adviseur P&O 26
Hoofd P&O 27
Medewerker personeelsadministratie 27
Medewerker personeelszaken 28
Personeelsfunctionaris 28

ICT 29
Applicatiebeheerder 29
Applicatieontwikkelaar 30
Applicatieprogrammeur 30
Helpdeskmedewerker 31
Medewerker systeembeheer 31
Systeembeheerder A 32
Systeembeheerder B 32
Webmaster 33

Facilitair 34
Clubportier 34
Conciërge hotel 35
Coördinator facilitaire dienst 35
Gespecialiseerd medewerker beveiliging 36
Grondsteward(ess) 37
Huismeester 37
Kantinemedewerker 37
Medewerker beveiliging A 38
Medewerker beveiliging B 38
Portier 39
Schoonmaker A 39
Schoonmaker B 39
Steward 40
Teamleider beveiliging 40

Horeca 41
Afwasser 41
Allround medewerker bediening 41
Allround medewerker partycatering 42

Barkeeper A 43
Barkeeper B 43
Bedrijfsleider hotel/restaurant 44
Boekingsmedewerker hotel 44
Chef bediening 45
Chef-kok klein restaurant 46
Host /Hostess 46
Hoteldeskmanager 47
Hotelmedewerker frontoffice 48
Hulp bediening 48
Keukenhulp A 49
Keukenhulp B 49
Kok eenvoudige gerechten 49
Medewerker bediening 50
Medewerker bediening partycatering 50
Medewerker bedrijfsrestaurant 51
Medewerker partycatering 51
Medewerker voorbereiding partycatering 52
Receptionist hotel 52
Restaurantmanager fastfood 53
Sous-chef 53
Voorman spoelkeuken 54
Zelfstandig werkend kok 55

Commercieel 56
Accountmanager 56
Administratief medew. verkoopbinnendienst 56
Baliemedewerker 57
Callcentermedewerker A 57
Callcentermedewerker B 58
Callcentermedewerker C 58
Inkoper 59
Kassamedewerker 59
Medewerker klachtenbeheer 60
Medewerker klantenservice 60
Medewerker verkoopbuitendienst 61
Productmanager 61
Salesmanager 62
Supervisor callcenter 63
Vakkenvuller 63
Verkoopbinnendienstmedewerker A 64
Verkoopbinnendienstmedewerker B 64
Vertegenwoordiger 65
Winkelverkoper (detailhandel) 66

Logistiek 66
Bijrijder (Lader/losser) 66
Chauffeur bestelauto/Koerier 66
Expeditiemedewerker/Vrachtplanner 67
Heftruckchauffeur 67
Inpakker 67
Loodsmedewerker 68
Magazijnmedewerker A 68
Magazijnmedewerker B 69
Magazijnmedewerker C 69
Orderverzamelaar 70
Postbesteller 70
(Post)sorteerder 70
Postverspreider 71
Teamleider magazijn 71
Vrachtwagenchauffeur 71

Productie & Techniek 72
Adviseur veiligheid & milieu 72
Agrarisch oogstmedewerker 73
Agrarisch teeltmedewerker 73
Allround machinaal verspaner CNC 74
Constructeur WTB 75
Constructiebankwerker 75
Coördinator machinebouw 76
Coördinator onderhoud 77
E&I-monteur 77
Hoofd productie 78
Hulpmonteur 79
Kraanmachinist 79
Lasser 79
Loodgieter 80
Machinaal verspaner CNC 80
Machinebediener 81
Machinelasser 81
Medewerker huishoudelijke dienst 82
Onderhoudsmonteur A 82
Onderhoudsmonteur B 82
Productengineer 83

Productiemedewerker 84
Salesengineer 84
Technicus onderhoud 85
Tekenaar WTB 85
Tekenaar/constructeur WTB 86

Zorg & Welzijn 87
Analist laboratorium 87
Doktersassistent 87
Fysiotherapeut 88
Gespecialiseerd verzorgend thuishulp 88
Groepsbegeleider 89
Hoofd fysiotherapie 89
Praktijkondersteuner POH 90
Thuishulp 91
Verpleegassistent 91
Verpleeghulp 91
Verpleegkundige hbo-V 92
Verpleegkundige intensivecare 92
Verpleegkundige mbo-V 93
Verzorgende thuishulp 94
Ziekenverzorgende 94
Zorgcoördinator 95

Alfabetische lijst referentiefuncties per werkveld
Financieel & Administratief 96
Secretarieel 96
Personeel & Organisatie 97
ICT 97
Facilitair 97
Horeca 98
Commercieel 99
Logistiek 99
Productie & Techniek 100
Zorg & Welzijn 101

Bijlage: format indelingsbeslissing 102

Voorwoord

In 2014 is een nieuwe methode ontwikkeld voor de indeling van uitzendkrachten in ABU-niveaugroepen. Aanleiding was de nieuwe *CAO voor Uitzendkrachten* en de wens om de oude systematiek te actualiseren en aan te passen aan de toepassing van het nieuwe ABU-loongebouw. Daar waar de indelingssystematiek voorheen werd gekenmerkt door ca. 90 referentiefuncties verdeeld over 3 werkvelden en 9 niveaus zijn in dit handboek 155 referentiefuncties opgenomen verdeeld over 10 werkvelden en 10 niveaus.

Daartoe is dit project gestart met het inventariseren van bekende functietitels waaronder vanuit de uitzendorganisaties veelvuldig wordt uitgezonden. Bij het vaststellen van de selectie van 155 referentiefuncties zijn functiebeschrijvingen uit de oude systematiek geredigeerd of geschrapt, zijn nieuwe functietitels en functiebeschrijvingen toegevoegd en is het format waarin de totale set titels van de referentiefuncties is weergegeven (het Functieraster) herzien.

De set referentieprofielen zoals in dit functieboek opgenomen, heeft als doel herkenbaar en transparant te zijn en de toepassing van het instrument is erop gericht een onderbouwing van de indeling van uitzendkrachten te vergemakkelijken en inzichtelijk te maken voor zowel de intercedent als voor de te plaatsen/geplaatste uitzendkracht. Ten behoeve van het indelingsbesluit is een format opgenomen in de bijlage. Daarmee kan de uitzendkracht ook goed zien met welke overweging zijn uitzendfunctie is ingedeeld.

Wij hopen daarin geslaagd te zijn en wensen u veel succes bij de toepassing van dit handboek.

Namens de cao-partijen,

Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU)

Inleiding

Met ingang van 30 maart 2015 is dit handboek als indelingsmethodiek verbonden aan de ABU-*CAO voor Uitzendkrachten.*

Deze indelingsmethodiek is gebaseerd op het principe van analytisch vergelijken. De methodiek wordt in dit handboek toegelicht door het proces van analytisch vergelijken per stap te beschrijven.

In beknopte zin houdt dit proces in dat de feitelijk afgesproken werkzaamheden van de uitzendkracht worden vergeleken met de inhoud van twee indelingsinstrumenten, te weten:

1. het ABU-functieraster
2. 155 ABU-referentieprofielen

Doel is daarbij uit te komen op een referentieprofiel dat wat betreft de beschreven functie-inhoud de grootste gelijkenis toont met de aard en het niveau van de werkzaamheden die tussen de uitzend-onderneming en de uitzendkracht zijn afgesproken. Het niveau waarop het best passende referentie-profiel is ingedeeld, is vervolgens bepalend voor het ABU-niveau waarop de uitzendkracht ingedeeld en beloond zal worden.

Met andere woorden: de referentiefuncties in het functieraster dienen als norm of kapstok waarmee de functies, waar uitzendkrachten in worden uitgezonden, vergelijkbaar zijn en daarmee in te delen in een ABU-niveau.

In dit handboek wordt toegelicht hoe de twee genoemde indelingsinstrumenten gehanteerd dienen te worden om tot deze indeling in een ABU-niveau te komen. Naast het Functieraster en de 155 refe-rentieprofielen is per werkveld een alfabetische lijst met titels van de referentiefuncties weergegeven om het zoekproces te vereenvoudigen. In deze lijst zijn bovendien alternatieve functiebenamingen opgenomen, gekoppeld aan de 155 in het raster weergegeven referentieprofielen. Het gaat daarbij om in de uitzendpraktijk veel voorkomende functietitels.

Hierna wordt de procedure voor functie-indeling nader toegelicht.

Procedure voor functie-indeling in ABU-niveaus

De functies waarin uitzending kan plaatsvinden, zijn naar het niveau van te verrichten werkzaamheden onderscheiden. Er worden tien ABU-niveaus onderscheiden. Het ABU-loongebouw, zoals weergegeven in artikel 28 lid 2 van de cao, telt tien functiegroepen die corresponderen met de tien ABU-niveaus die zijn opgenomen in het Functieraster en met het per referentiefunctie toegekende ABU-niveau.

In Bijlage 1, artikel 4 van de *CAO voor Uitzendkrachten* is het formele proces van functie-indeling opgenomen. Dit vormt de formele beslisregels met behulp waarvan uitzendkrachten worden ingedeeld in een ABU-niveau en waarmee dan tevens de voor die functie geldende functiegroep/salarisschaal in het ABU-loongebouw wordt vastgesteld.

Zodra een uitzendkracht is ingedeeld in een ABU-niveau, maakt de uitzendonderneming schriftelijk, door middel van een op datum gestelde indelingsbeslissing, aan de uitzendkracht bekend in welke functiegroep de uitzendkracht is ingedeeld en welke referentiefunctie van toepassing is. Het format dat hiertoe wordt gehanteerd, is als bijlage in dit handboek opgenomen.

Verder kan de uitzendkracht bezwaar aantekenen tegen zijn functie-indeling. In artikel 71 van de ABU-*CAO voor Uitzendkrachten* is de procedure voor overleg, bezwaar en beroep opgenomen.

Hierna volgt een nadere uitleg omtrent het proces van analytisch vergelijken waarover in artikel 4 van bijlage I van de *CAO voor Uitzendkrachten* wordt gesproken.

Proces van analytisch vergelijken

De uitzendkracht wordt ingedeeld op grond van de met de uitzendonderneming overeengekomen werkzaamheden. Deze werkzaamheden bestaan uit activiteiten, verantwoordelijkheden en bevoegdheden die bij aanvang in de functie bij de uitzendkracht bekend zijn.

Op basis van deze feitelijke en afgesproken werkzaamheden wordt de functie ingedeeld in een van de tien ABU-niveaus die één op één corresponderen met de tien functiegroepen van het ABU-loongebouw. Deze indeling komt tot stand door het analytisch vergelijken van de feitelijke en afgesproken werkzaamheden met de inhoud van de referentieprofielen.

Het analytisch aspect van deze vergelijking bestaat daarbij uit het selecteren en vergelijken van referentieprofielen met de feitelijk toegekende en afgesproken werkzaamheden en daarbij komen tot één best passend referentieprofiel. Daarbij mag verondersteld worden dat slechts in een zeer beperkt aantal gevallen er een volledige overeenkomst zal worden aangetroffen tussen de praktijk en een gekozen referentieprofiel. De nadruk van deze indelingssystematiek ligt dus op het zoeken naar de grootste gelijkenis tussen een referentiefunctie en de feitelijk opgedragen werkzaamheden.

Door volgordelijk te werk te gaan bij het toepassen van de in dit handboek gepresenteerde indelingsinstrumenten, komt de analytische vergelijking tot stand. De volgende stappen zijn daarbij beoogd:

1. Bepalen in welk van de tien werkvelden, zoals weergegeven in het Functieraster, de uitzendkracht actief zal zijn.
2. Selecteren van één of meerdere referentieprofielen die in de kolom, behorend bij het vastgestelde werkveld, zijn weergegeven en die, afgaande op de functietitel, mogelijkerwijs vergelijkbaar zijn met de te plaatsen uitzendkracht.
   Indien direct een passende referentiefunctie(titel) wordt herkend, dan wordt aanbevolen om evengoed een aantal (al dan niet in hetzelfde werkveld) ‘aangrenzende’ referentieprofielen aanvullend te selecteren om het gevoel voor niveau verder aan te scherpen.
3. Het nader bestuderen van de werkzaamheden van de uitgewerkte referentieprofielen in vergelijking met het takenpakket zoals afgesproken met de te plaatsen uitzendkracht.
4. Vaststellen van het best passende referentieprofiel en het bijbehorende ABU-niveau.

Om het zoeken en selecteren van referentiefuncties, zoals benoemd onder stap 2, te vergemakkelijken, is in dit handboek een alfabetische lijst met referentiefuncties per werkveld opgenomen. Daarin zijn, gekoppeld aan de titels van de referentiefuncties, ook alternatieve functiebenamingen opgenomen om zo de kans op het herkennen van een passende referentiefunctie te vergroten.

Ingeval er bij stap 2 en 3 wordt geconstateerd dat er geen passende functietitel en referentiefunctie wordt aangetroffen binnen het bij stap 1 vastgestelde werkveld, dan kan de analytische vergelijking worden uitgebreid naar referentiefuncties uit de overige werkvelden.

In dat geval zal de werkomgeving verschillen, echter referentiefuncties in de overige werkvelden kunnen eveneens aanknopingspunten bieden door een vergelijking te maken, waarbij gelet wordt op het niveau van werkzaamheden, aard van contacten, verantwoordelijkheden etc., waardoor alsnog een passend referentieprofiel kan worden aangewezen.

ABU-functieraster

Het ABU-functieraster, zoals hierna weergegeven, bevat een overzicht van alle 155 ABU-referentiefuncties gesorteerd naar functiegroep (1 t/m 10) en werkveld.

De volgende werkvelden worden onderscheiden:

a. Financieel & Administratief
b. Secretarieel
c. P&O
d. ICT
e. Facilitair
f. Horeca
g. Commercieel
h. Logistiek
i. Productie & Techniek
j. Zorg & Welzijn

1. Functieraster

Werk-veld / ABU-Niveau	Financieel & Administratief	Secretarieel	Personeel & Organisatie	ICT	Facilitair
1	- Archiefmedewerker				- Schoonmaker A
2	- Postkamermedewerker - Administratief medewerker A	- Medewerker tekstverwerking			- Schoonmaker B - Kantinemedewerker - Steward
3	- Administratief medewerker B - Medewerker facturencontrole	- Telefonist - Receptionist/ telefonist A			- Portier - Huismeester - Medewerker beveiliging A
4	- Administratief medewerker C	- Receptionist/ telefonist B - Secretaresse A			- Grondsteward(ess) - Clubportier - Conciërge hotel - Medewerker beveiliging B
5	- Medewerker debiteuren & crediteuren	- Secretaresse B		- Helpdeskmedewerker	- Gespecialiseerd medewerker beveiliging
6	- Medewerker fin.adm. - Medewerker salaris-administratie - Acceptant verzekeringen	- Secretaresse C	- Medewerker personeels-administratie	- Medewerker systeembeheer	- Teamleider beveiliging
7	- Actuarieel rekenaar	- Secretaresse D	- Medewerker personeelszaken	- Systeembeheerder A - Applicatiebeheerder - Webmaster	- Coördinator facilitaire dienst
8	- Bedrijfseconomisch analist - Assistent controller	- Managementassistent	- Personeelsfunctionaris	- Systeembeheerder B - Applicatieprogrammeur	
9	- Hoofd financiële administratie - Actuarieel analist	- Hoofd secretariaat	- Adviseur P&O	- Applicatieontwikkelaar	
10	- Controller		- Hoofd P&O		

Horeca	Commercieel	Logistiek	Productie & Techniek	Zorg & Welzijn
- Afwasser - Keukenhulp A - Mededewerker voor-bereiding partycatering	- Vakkenvuller	- Inpakker - Bijrijder (Lader/losser) - Magazijnmedewerker A - Postverspreider	- Medewerker huishoudelijke dienst - Productiemedewerker - Agrarisch oogstmedewerker	
- Mededewerker bedrijfs-restaurant - Hulp bediening - Keukenhulp B - Medewerker partycatering	- Kassamedewerker - Callcenter-medewerker A	- Heftruckchauffeur - Orderverzamelaar - Loodsmedewerker - Magazijnmedewerker B - (Post)sorteerder - Postbesteller	- Hulpmonteur - Agrarisch teeltmedewerker	- Thuishulp
- Medewerker bediening - Kok eenvoudige gerechten - Voorman spoelkeuken - Medewerker bediening partycatering - Barkeeper A - Boekingsmedewerker hotel	- Callcentermedewerker B - Winkelverkoper (detailhandel) - Administratief medewerker verkoopbinnendienst	- Magazijnmedewerker C - Chauffeur bestelauto/ koerier	- Machinebediener - Machinelasser	- Verpleegassistent
- Host/Hostess - Allround medewerker partycatering - Barkeeper B - Hotelmed. frontoffice	- Callcentermedewerker C - Medewerker klanten-service - Baliemedewerker	- Vrachtwagenchauffeur	- Kraanmachinist - Onderhoudsmonteur A - Machinaal verspaner CNC	- Verpleeghulp - Verzorgende thuishulp
- Receptionist hotel - Zelfstandig werkend kok - Allround medewerker bediening	- Verkoopbinnendienst-medewerker A - Supervisor callcenter	- Expeditiemedewerker/ vrachtplanner	- Onderhoudsmonteur B - Constructiebankwerker - Tekenaar WTB - Loodgieter - Lasser	- Doktersassistent - Ziekenverzorgende
- Chef-kok klein restaurant - Chef bediening	- Medewerker klachtenbeheer - Verkoopbinnendienst-medewerker B - Medewerker verkoopbuitendienst	- Teamleider magazijn	- E & I-monteur - Allround machinaal verspaner CNC	- Gespecialiseerd verzorgende thuishulp - Verpleegkundige mbo-V - Groepsbegeleider
- Restaurantmanager fast food - Sous-chef	- Vertegenwoordiger		- Tekenaar/construct. WTB - Coördinator machinebouw - Technicus onderhoud	- Praktijkondersteuner POH - Verpleegkundige hbo-V - Zorgcoördinator
- Hotel deskmanager	- Accountmanager - Inkoper		- Coördinator onderhoud - Salesengineer	- Verpleegkundige intensive care - Fysiotherapeut - Analist laboratorium
- Bedrijfsleider hotel/ restaurant	- Salesmanager		- Hoofd productie - Constructeur WTB - Productengineer	- Hoofd fysiotherapie
	- Productmanager		- Adviseur veiligheid & milieu	

Referentieprofielen

Hierna zijn de 155 referentieprofielen verdeeld over de werkvelden in alfabetische volgorde opgenomen. Gelijk aan de wijze waarop de functietitels zijn weergegeven in het Functieraster, zijn deze referentiefuncties ingedeeld in een van de tien ABU-niveaus en een van de tien werkvelden.

In de referentieprofielen treft u de functietitel aan, een algemene beschrijving van de werkzaamheden, doelstelling en organieke positie van de referentiefunctie en het ABU-niveau en werkveld waarin de referentiefunctie is ingedeeld.

Daarnaast treft u in veel referentieprofielen alternatieve functiebenamingen aan. Dit zijn functietitels die in de praktijk veel voorkomen en dienen als hulpmiddel bij het zoeken naar de best passende referentiefunctie t.o.v. de feitelijke werkzaamheden, zoals die in de praktijk zijn afgesproken.

Financieel & Administratief

Acceptant verzekeringen

Doel
Vaststellen van risico's bij acceptatie van nieuwe en uitbreiding van bestaande standaardverzekeringsproducten in reactie op binnenkomende schriftelijke en telefonische aanvragen (ABU 6).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: afdelingshoofd.

Kerntaken
Accepteren verzekeringsverzoeken:

- Accepteren en administreren van particuliere en zakelijke schadeverzekeringen door het toepassen van protocollen en gegeven volmachten.
- Inventariseren van de gegevens van de klant (het opstellen van een volledig klantprofiel).
- Toelichten van (aanvullende) financiële e/o verzekeringsproducten.
- Risicoanalyse van producten in relatie tot de klantgegevens a.d.h.v. protocollen.

Informatievoorziening:

- Afstemmen met klanten over mutaties of vragen over standaardverzekeringsproducten.
- Bewaken en analyseren van portefeuille en van daaruit zo nodig conditieaanpassingen en/of premieverandering doorvoeren voor relaties.
- Informatie-uitwisseling met gelieerde maatschappijen en tussenpersonen.

Actuarieel analist

Alternatieve functiebenaming(en)
Actuaris

Doel
Ondersteunen en adviseren van directie en management op diverse actuariële terreinen, zorgdragen voor de actuariële juistheid van voorzieningen en mede-vormgeven aan product- en systeemontwikkeling door samenwerking met collega-actuarissen en managers verdeeld over diverse teams/specialismen en externe contacten met relaties, klanten en adviesbureaus (ABU 9).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: MT/Directie e/o project-manager.

Kerntaken
Actuariële ondersteuning en advisering:
- Zelfstandig controleren van uitgevoerde actuariële berekeningen en/of ontwikkelen van actuariële modellen leidend tot actuariele rapportages.
- Opstellen van bijbehorende beleidsadviezen, bijvoorbeeld over winstcapaciteit van (deel) portefeuilles, risico's, prijsstelling, grondslagen etc.
- Vanuit actuarieel oogpunt, een bijdrage leveren aan het opstellen van de financiële budgetten en meerjarenplannen.
- Implementeren van (reken)regels, (reken)-methodieken en modellen binnen backoffice systemen en processen.
- Adviseren over de logische samenhang tussen actuariële systemen, (reken)methodieken en (reken)regels.
- Participeren in projectgroepen van multidisciplinaire aard.

Administratie en rapportage
- Opstellen van actuariële standaard- of ad hoc-rapportages en daarin gebruikte methodieken verdedigen.

Actuarieel rekenaar

Alternatieve functiebenaming(en)
Actuarieel medewerker

Doel
Ondersteunen van de organisatie door berekeningen uit te voeren ter controle van de actuariële systemen en producten en daartoe inhoudelijk afstemmen met actuariële specialisten werkzaam binnen projectteams e/o accountgroepen (ABU 7).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: afdelingshoofd/project-manager.

Kerntaken
Actuariële ondersteuning:
- Actuariële berekeningen op onderdelen opstellen ter analyse van voorkomende producten.
- Ondersteunen van actuariële projectteams e/o accountgroepen.
- Signaleren van fouten/gebreken in toegepaste systemen en verbetervoorstellen doen.

Administratie:
- Administreren van tarieven en rekenregels voor operationele afdelingen.
- Bijdragen aan de actuariële verslaggeving ter ondersteuning van de actuaris.

Administratief medewerker A

Alternatieve functiebenaming(en)
Administratief assistent

Doel
Uitvoeren van eenvoudige, sterk routinematige administratieve werkzaamheden binnen nauw omschreven regels en instructies (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: afdelingshoofd.

Kerntaken
Administratie:
- Uitvoeren van administratieve taken conform regels en instructies.
- Invoeren van gegevens in een geautomatiseerd administratief systeem.
- Eenvoudige controlewerkzaamheden, bijvoorbeeld op volledigheid e/o format.
- Sorteren e/o rangschikken van gegevens.
- Opbergen en archiveren van gegevens.

Administratief medewerker B

Alternatieve functiebenaming(en)
Administratief assistent

Doel
Uitvoeren van routinematige administratieve werkzaamheden conform procedures (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: afdelingshoofd.

Kerntaken
Administratie:
- Uitvoeren van administratieve werkzaamheden conform procedures.
- Invoeren/verwerken van gegevens in een geautomatiseerd administratief systeem.
- Controleren van gegevens op inhoud/volledigheid en aanvullen van ontbrekende gegevens.
- Daartoe inwinnen van interne informatie.
- Controlewerkzaamheden, bijvoorbeeld op volledigheid e/o format.
- Uitvoeren van eenvoudige berekeningen om tot volledigheid van gegevens te komen.
- Opbergen en archiveren van gegevens.

Administratief medewerker C

Alternatieve functiebenaming(en)
Boekhoudingsmedewerker, Financieel (administratief) medewerker

Doel
Uitvoeren van routinematige administratieve werkzaamheden conform procedures zoals vermeld onder administratief medewerker B, alsmede het genereren/verzamelen en bewerken van gegevens a.d.h.v. specifieke vragen (ABU 4).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: afdelingshoofd.

Kerntaken
Administratie:
- Uitvoeren van routinematige administratieve werkzaamheden conform procedures.
- Invoeren/verwerken van gegevens in een geautomatiseerd administratief systeem.
- Controleren van gegevens op inhoud/volledigheid en aanvullen van ontbrekende gegevens.
- Daartoe inwinnen van interne informatie.
- Controlewerkzaamheden, bijvoorbeeld op volledigheid e/o format.
- Uitvoeren van eenvoudige berekeningen om

tot volledigheid van gegevens te komen.
- Opbergen en archiveren van gegevens.

Gegevensinventarisatie:
- Op verzoek opstellen van diverse informatieve overzichten.
- Bewerken en rangschikken van gegevens uit bestanden en archieven.
- Daartoe inwinnen van informatie en uiteenlopende gegevens binnen de organisatie.

Archiefmedewerker

Alternatieve functiebenaming(en)
Archiefassistent

Doel
Uitvoeren van eenvoudige, routinematige archiefwerkzaamheden (ABU 1).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: afdelingshoofd.

Kerntaken
Archivering:
- Aanmaken van dossiers/scans binnen nauw omschreven regels en instructies.
- Sorteren van stukken.
- Opbergen/opslaan van documenten op de aangegeven plaatsen.
- Registreren van gearchiveerde stukken.

Assistent-controller

Doel
Assisteren bij het inzicht geven in de financiële gegevens van de organisatie en verzorgen van verplichte externe aangiftes c.q. rapportages (ABU 8).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: controller.

Kerntaken
Administratie en analyse:
- Verzorgen van export- en btw-aangiftes, berekeningen en facturen.
- Controleren van in de administratie ingevoerde gegevens.
- Verzorgen van bedrijfseconomische analyses gericht op resultaat- en rendementsverbetering.
- Budgetvoorstellen analyseren, bespreken met betrokkenen en terugkoppelen aan controller.
- Verbetervoorstellen doen m.b.t. interne procedures en verslaglegging.

Controle:
- Interne controles uitvoeren gericht op kostenbeheersing en -bewaking.
- Analyseren en controleren van de financiële output t.o.v. samenhangende logistieke gegevens.
- Controleren van het grootboek, de project-, debiteuren-, crediteuren- en voorraadadministratie en de onderlinge samenhang daarvan.
- Bespreken en in overleg (laten corrigeren) van gesignaleerde onvolkomenheden.

Informatievoorziening:
- (Mede-)ontwikkelen van methoden c.q. procedures om snel volledige informatie te verkrijgen.
- Gedetailleerde kengetallenrapportages verzorgen met oog voor (fiscale) wet- en regelgeving.
- Bewaken van de liquiditeitspositie en hierover adviseren aan de controller.
- Voorbereiden van de opstelling van de jaarrekening.

Bedrijfseconomisch analist

Doel

Zorgen voor tijdige en betrouwbare bedrijfseconomische informatie ter ondersteuning van het management bij de bedrijfseconomische besluitvorming (ABU 8).

Plaats in de organisatie

Direct leidinggevende: afdelingshoofd/controller.

Kerntaken

Bedrijfseconomische advisering:

- Analyseren van bedrijfsresultaten t.b.v. periodieke bedrijfseconomische beleidsevaluaties.
- Verzamelen van informatie binnen de organisatie over de ontwikkeling van bedrijfsresultaten en deze invoeren in rapportagetools/rekenmodules.
- Analyseren, interpreteren en rapporteren van het tussentijds financieel resultaat, getoetst aan bedrijfseconomische planning en deze afzetten tegen algemene marktgegevens.
- Verrichten van specifieke bedrijfseconomische analyses n.a.v. vraagstellingen die door de controller worden aangedragen.

Administratie en rapportage:

- Opstellen van periodieke/tussentijdse overzichten.

Controller

Doel

Waarborgen van de financiële bestuurbaarheid van een middelgrote organisatie dan wel groot bedrijfsonderdeel (ABU 10).

Plaats in de organisatie

- Direct leidinggevende: directie.
- Geeft leiding aan: een medewerker planning & control e/o assistent-controller.

Kerntaken

Administratie en analyse:

- Analyseren van de informatiebehoefte binnen de organisatie en deze vertalen naar een systeem van bestuurlijke informatievoorziening rekening houdend met toepasbare/efficiënte meetmethoden van de bedrijfseconomische performance.
- Analyseren van en adviseren over financiële en bedrijfseconomische vraagstukken in de organisatie naar prioriteit van de vraagstukken.

Planning & Control:

- Inrichten en aansturen van de planning & control-cyclus door plannings- en budgetteringsprocedures en regelgeving voor het inrichten van administraties op te stellen.
- Bewaken van voortgang en kwaliteit van het planning & control-proces rekening houdend met de naleving van regels, richtlijnen en procedures en de gemaakte afspraken.
- Signaleren en analyseren van afwijkingen en opvallendheden in de gerealiseerde planningen en budgettering, rekening houdend met de vooraf vastgestelde planningen en budgetten.
- (Laten) opstellen van periodieke rapportages en de uitvoering van plannings- en budgetteringsprocessen binnen de mogelijkheden en richtlijnen van de organisatie.
- Leidinggeven conform de managementstijl van de organisatie aan de eigen afdeling / ondersteunende medewerker en aansturen van andere afdeling o.b.v. financiële analyses.

Informatievoorziening:

- Voorzien in managementinformatie door overzichten en rapportages te maken die de actuele stand van zaken op het gebied van planning & control inzichtelijk maken.

Hoofd financiële administratie

Doel

Leidinggeven aan de financiële administratie zodanig dat de juiste informatie tijdig beschikbaar is ten behoeve van de financiële besturing van de onderneming en de verantwoording die hierover moet worden afgelegd (ABU 9).

Plaats in de organisatie

- Direct leidinggevende: hoofd financiën / directie.
- Geeft leiding aan: een klein team (financieel) administratief medewerkers.

Kerntaken

Administratie:

- (Mede) Inrichten van de administratieve organisatie door het ontwikkelen en implementeren van administratieve procedures en systemen.
- Leidinggeven aan een team (financieel) administratief medewerkers en toezien op een juist verloop van administratieve procedures/processen.

Besluitvorming:

- Bijdragen aan het besluitvormingsproces inzake de vaststelling van financiële en bedrijfseconomische normen.
- Analyseren en interpreteren van gegevens en het uitwerken en toelichten van voorstellen t.a.v. normen, waarderingsystemen e.d.

Verslaglegging:

- Samenstellen en rapporteren van balans en resultaatberekeningen.
- Opmaken van de conceptjaarrekeningen, samenstellen van jaarstukken.
- Naar eigen inzicht opstellen van aanvullende overzichten, toelichtingen e.d.

Medewerker debiteuren&crediteuren

Doel

Verrichten van alle voorkomende, routinematige en niet routinematige, werkzaamheden binnen de crediteuren- en debiteurenadministratie, waaronder het controleren en verwerken van inkomende en uitgaande facturen en afstemmen daaromtrent conform procedures en richtlijnen (ABU 5).

Plaats in de organisatie

Direct leidinggevende: afdelingshoofd.

Kerntaken

Administratie:

- Verwerken inkomende facturen (crediteuren), inkomende betalingen en uitgaande facturen (debiteuren).
- Inboeken van in- en uitgaande facturen, aanmaken/muteren van crediteuren of debiteuren.
- Controleren van betalings- of factuurgegevens t.o.v. ontvangstbon en de in systemen opgenomen gegevens (prijzen, kortingen e.d.).
- Betaalbaar stellen van goedgekeurde facturen. Archiveren van afgewikkelde facturen.
- Reageren op aanmaningen van leveranciers naar inkoop / leidinggevende en treffen van corrigerende maatregelen.

Incasso (1e/standaard) traject:

- Controleren van openstaande saldi, signale-

ren van achterstallige betalingen.
- Standaardincassoprocedure uitvoeren, schriftelijk e/o telefonisch benaderen van klanten.
- Verwerken van vragen en bezwaren van debiteuren, intern afstemmen in geval van vermeende afwijking in prijs-, betaal- en leveringscondities.
- Dossiers van niet-betalers aanmaken en deze toelichten aan afdelingshoofd e/o incassobureau.

Medewerker facturencontrole

Alternatieve functiebenaming(en)
Facturencontroleur

Doel
Uitvoeren van controlerende en administratieve werkzaamheden t.a.v. binnenkomende facturen volgens procedures (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: afdelingshoofd financiële administratie.

Kerntaken
Facturencontrole:
- Gegevens van binnenkomende facturen nauwkeurig controleren, o.a. op orders en prijs.
- Invoeren van factuurgegevens in een financieel administratief systeem.

Communicatie:
- Facturen intern afstemmen met o.a. de afdeling inkoop e/o customer service.
- Bewaken van dossiers, informeren over openstaande facturen.
- Op verzoek informatie voor financiële (deel)-rapportages verzamelen en toezenden.

Medewerker financiële administratie

Alternatieve functiebenaming(en)
Medewerker boekhouding

Doel
Verzorgen van een financiële (deel)administratie en beheren van diverse subadministraties. De functie is betrokken bij de voorbereiding van periodieke afsluitingen en rapportages (ABU 6).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: afdelingshoofd.

Kerntaken
Boekhouding:
- Verzamelen/verwerken/controleren van de op de grootboek- en subadministraties betrekking hebbende gegevens conform wettelijke en ondernemingsvoorschriften.
- Verzorgen van de periodieke afsluitingen.
- Bijdragen aan het samenstellen van de balans- en resultaatrekening.

Jaarstukken:
- Afstemmen van grootboek en subadministraties.
- Opmaken van de kolommenbalans van conceptbalansspecificaties.
- (Op onderdelen) realiseren van de jaarstukken.
- Bespreken van conceptjaarstukken met afdelingshoofd.

Medewerker salarisadministratie

Doel
Verzorgen van de salarisadministratie en daartoe beheren van specifieke subadministraties, zodat salarisgegevens correct worden opgenomen in de financiële administratie (ABU 6).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: afdelingshoofd.

Kerntaken
Salarisadministratie:
- Beheren van geautomatiseerde personeelsbestanden, aanmaken van nieuwe medewerkers, muteren van vaste en structurele salarisgerelateerde (toeslagen, overwerk etc.) stamgegevens.
- Coderen en controleren van aangeleverde beloningsgegevens en het voorbereiden en verwerken van salarisgerelateerde data o.b.v. wet- en regelgeving m.b.v. een digitaal salarissysteem.
- Verzamelen/verwerken van aanwezigheids-, overwerk-, verlof- en ziektegegevens, doen van navraag bij en corrigeren van onvolkomenheden.
- Aanmaken van mutatie-overzichten en betalingsvoorstellen, (laten) accorderen van overzichten/voorstellen, toelichten van eventueel doorgevoerde correcties.
- Opstellen van posten m.b.t. salarissen, inhoudingen etc. o.b.v. de salarisgerelateerde arbeidsvoorwaardenregelingen.
- Toepassen van procedures/regelgeving m.b.t. sociale verzekeringen, toeslagen en inhoudingen.

In- en externe informatievoorziening:
- Te woord staan van medewerkers, toelichten van inhoud en toepassing van het arbeidsvoorwaardenreglement, benoemen van de alternatieven bij indiensttreding en bij wijzigende omstandigheden in de situatie van de medewerker, of inhoud van de regeling.
- Onderhouden van operationele contacten met externe instanties, afstemmen met leidinggevenden en medewerkers, verzamelen en uitwisselen van informatie.

Postkamermedewerker

Alternatieve functiebenaming(en)
Bode/Postkamermedewerker

Doel
Verwerken van inkomende en uitgaande post (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd postkamer, hoofd interne dienst.

Kerntaken
Postverwerking:
- Verzamelen en verwerken voor het bedrijf te verzenden post.
- Bezorgen/distribueren van ontvangen post bijvoorbeeld door het lopen van postrondes.
- Sorteren van post, wegen en frankeren van post, afgeven en afhalen van post.

Repro:
- Uitvoeren van eenvoudige kopieerwerkzaamheden.

Secretarieel

Hoofd secretariaat

Alternatieve functiebenaming(en)
Kantoormanager

Doel
Organiseren en laten uitvoeren van alle secretariële en facilitaire zaken die direct ondersteunend zijn aan de primaire processen van de organisatie (ABU 9).

Plaats in de organisatie
- Direct leidinggevende: management/directeur.
- Geeft leiding aan: een klein team secretarieel medewerkers.

Kerntaken
Officemanagement:
- Beheren van agenda's, gebouwen en apparatuur, daarbij een schakel vormen tussen management/directie en de teamleiders/afdelingshoofden.
- Kantoorvoorzieningen beheren/evalueren om een efficiënte en aangename werkomgeving te realiseren.
- Organiseren van in- en externe evenementen en daarbij optreden als aanspreekpunt/vertegenwoordiger van de organisatie.
- Beheren van huur- e/o leasecontracten rondom het pand, apparatuur, wagenpark etc.

Organiseren:
- Laten uitvoeren van alle voorkomende secretariële (en evt. administratieve en facilitaire) werkzaamheden, inspelend op algemene organisatiebehoeften.
- Functioneel leidinggeven aan secretarieel (en evt. administratief) medewerkers.

Managementassistent

Doel
Organiseren e/o uitvoeren van secretariaatsactiviteiten binnen de organisatie en verlenen van specifieke ondersteuning aan management/directeur, zowel ad-hoc als voorbereidend (ABU 8).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: management/directeur.

Kerntaken
Secretariaat:
- Organiseren en uitvoeren van alle voorkomende secretariële werkzaamheden inspelend op specifieke wensen van management/directeur.
- Zelfstandig inschatten en afhandelen van binnenkomende vragen en problemen.
- Onderzoeken van door management/directeur aangegeven vraagstellingen resulterend in het verzamelen, interpreteren en rapporteren van informatie.
- Aandragen van uitgewerkte oplossingsrichtingen binnen aangegeven kaders.

Organiseren:
- Organiseren van secretariaatsactiviteiten en daartoe meerdere agenda's op elkaar afstemmen.
- Vergaderingen, bijeenkomsten en activiteiten organiseren en voorbereiden in directe afstemming op de wensen van management/directeur.
- Bijhouden van agenda's, stukken inhoudelijk opstellen, terugkoppelen en toelichten, gericht op het ondersteunen van de besluitvorming en de opvolging daarvan bewaken.

Medewerker tekstverwerking

Alternatieve functiebenaming(en)
Medewerker gegevensverwerking, Datatypist

Doel
Verwerken van teksten e/o gegevens m.b.v. tekstverwerkingsprogramma's in de Nederlandse taal (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: afdelingshoofd.

Kerntaken
Tekstverwerking:
- Typen van stukken in Nederlandse taal a.d.h.v. ontvangen concepten en aanwijzingen en m.b.v. computerprogramma conform de hiervoor geldende toepassingsregels.
- Indelen van stukken / aanpassen van formats a.d.h.v. richtlijnen.
- Voorleggen van stukken ter controle.

Gegevensverwerking:
- Vastleggen standaardgegevens zoals NAW-gegevens en beveiligen van data conform instructies/voorschriften.

Receptionist/Telefonist A

Alternatieve functiebenamingen
Baliemedewerker/Receptionist

Doel
Ontvangen / te woord staan van bezoekers en afhandelen van standaardberichten en telefooncontacten vanuit de bezoekersbalie (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: afdelingshoofd.

Kerntaken
Bezoekersontvangst:
- Ontvangen en te woord staan van bezoekers op gastvrije wijze, eventueel koffie aanbieden.
- Vastleggen van bezoekersgegevens: naam, bedrijf, interne contact persoon etc.
- Inschrijven van bezoeker, verstrekken van batch en bellen van contactpersoon.

Telefooncentrale/Administratie:
- Een eenvoudige telefooncentrale te bedienen en daarmee eenvoudige inkomende en uitgaande gespreken afhandelen dan wel doorverbinden.
- Verzenden van standaardberichten (e-mail, fax etc.) en distribueren van ontvangen stukken.
- Uitvoeren van licht administratief werk waaronder de bezoekersregistratie.

Receptionist/Telefonist B

Alternatieve functiebenaming(en)
Baliemedewerker/Receptionist

Doel
Ontvangen en te woord staan van bezoekers aan informatiebalie en daarbij verstrekken van inlichtingen en beantwoorden van vragen m.b.t. het bedrijf en zijn diensten/producten. Daarnaast het telefonisch te woord staan van contacten, interne contactpersonen benaderen en binnenkomende berichten afhandelen (ABU 4).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: afdelingshoofd.

Kerntaken
Bezoekersontvangst:
- Verzorgen van een gastvrije en representa-

tieve ontvangst van bezoekers, begeleiden door het pand en eventueel koffie aanbieden.
- Te woord staan van bezoekers en daarbij vragen beantwoorden, informeren en doorverwijzen.
- Toelichting geven omtrent de organisatie / het pand en verstrekken van documentatie.
- Vastleggen van bezoekersgegevens: naam, bedrijf, interne contactpersoon, reden bezoek etc.
- Inschrijven van bezoeker, verstrekken van bezoekersbadge en bellen van contactpersoon.

Telefooncentrale/Administratie:
- De telefooncentrale te bedienen en daarmee inkomende en uitgaande gespreken afhandelen dan wel doorverbinden.
- Verzenden van berichten (e-mail, fax etc.) en distribueren van ontvangen stukken.
- Verzorgen van bezoekersregistratie, waaronder ook het noteren en afhandelen van klachten en opmerkingen en waar nodig de leidinggevende inschakelen.

Secretaresse A

Alternatieve functiebenaming(en)
Secretarieel medewerker, Secretariaatsmedewerker

Doel
Verzorgen van secretariële werkzaamheden a.d.h.v. duidelijk omschreven opdrachten (ABU 4).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: afdelingshoofd.

Kerntaken
Secretariaat:
- Uitvoeren van routine- en standaardmatige secretariële werkzaamheden a.d.h.v. duidelijk omschreven opdrachten, voorschriften en aanwijzingen.
- Uitwerken en typen van standaardteksten a.d.h.v. concepten, zoals brieven en memo's.
- Verzorgen van de postverwerking.
- Bijhouden van de agenda, afspraken communiceren naar betrokkenen.
- Aannemen en doorverbinden van telefoongesprekken.
- Archiveren en overige licht administratieve werkzaamheden t.a.v. binnenkomende stukken.

Secretaresse B

Alternatieve functiebenaming(en)
Afdelingssecretaresse

Doel
Verzorgen van secretariële werkzaamheden a.d.h.v. summiere aanwijzingen (ABU 5).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: afdelingshoofd.

Kerntaken
Secretariaat:
- Uitvoeren van diverse secretariële werkzaamheden a.d.h.v. een meer algemene taakomschrijving en summiere aanwijzingen.
- Uitwerken en typen van teksten a.d.h.v. concepten, waaronder brieven en memo's.
- Verzorgen van de postverwerking.
- Vergaderingen vastleggen in één of meerdere agenda's.
- Bijhouden van de agenda, en afspraken signaleren naar leidinggevende en betrokkenen.
- Aannemen en doorverbinden van telefoongesprekken, beantwoorden van standaardvragen.

- Diverse administratieve werkzaamheden t.a.v. binnenkomende en uitgaande stukken waaronder ook het verzamelen/opslaan van informatie t.b.v. bijeenkomsten.

Secretaresse C

Alternatieve functiebenaming(en)
Secretaresse

Doel
Organiseren en uitvoeren van de voorkomende secretariële werkzaamheden, zelfstandig, respectievelijk in actieve samenspraak met management (ABU 6).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: afdelingshoofd/management.

Kerntaken
Secretariaat:
- Organiseren en uitvoeren van diverse secretariële werkzaamheden a.d.h.v. een meer algemene taakomschrijving en o.b.v. actieve samenspraak met management/directeur.
- Uitwerken en typen van uiteenlopende teksten a.d.h.v. concepten, zoals brieven en memo's.
- Verzorgen van de postverwerking.
- Aannemen en doorverbinden van telefoongesprekken, beantwoorden van vragen.
- Diverse administratieve werkzaamheden t.a.v. binnenkomende en uitgaande stukken, waaronder ook het verzamelen/opslaan van informatie t.b.v. bijeenkomsten.

Organiseren:
- Vergaderingen organiseren in afstemming op diverse agenda's.
- Bijhouden van de agenda, stukken verzamelen/bewerken en tijdig signaleren naar de leidinggevende.

Secretaresse D

Alternatieve functiebenaming(en)
Directiesecretaresse

Doel
Organiseren en uitvoeren van de voorkomende secretariële werkzaamheden, in actieve samenspraak met management/directeur en in staat om zelfstandig / o.b.v. eigen inzicht spoedeisende kwesties inhoudelijk af te handelen (ABU 7).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: management/directeur.

Kerntaken
Secretariaat:
- Organiseren en uitvoeren van diverse secretariële werkzaamheden o.b.v. vakkennis, actieve samenspraak en inspelend op wensen van management/directeur.
- Opstellen van uiteenlopende teksten o.b.v. beknopte concepten, zoals brieven en memo's en voorleggen ter goedkeuring.
- Aannemen en doorverbinden van telefoongesprekken, afschermen van management/directeur en zoveel mogelijk zelfstandig beantwoorden van vragen.
- Diverse administratieve werkzaamheden t.a.v. binnenkomende en uitgaande stukken, waaronder ook het samenstellen/distribueren van informatie t.b.v. bijeenkomsten.

Organiseren:
- Vergaderingen organiseren in afstemming op diverse agenda's.
- Bijhouden van de agenda, stukken opstellen/voorbereiden en tijdig signaleren naar de

leidinggevende.
- Vergaderpunten en notulen opstellen/bewerken en verspreiden naar belanghebbenden.

Telefonist

Doel
Bedienen van grote telefooncentrale en afhandelen van standaardberichten (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: afdelingshoofd.

Kerntaken
Telefooncentrale:
- Bedienen van apparatuur voor een grote telefooncentrale.
- Tot stand brengen van uitgaande verbindingen.
- Inkomende gesprekken aannemen, te woord staan van contacten en doorverbinden.

Administratie:
- Registreren van gesprekken, noteren van boodschappen.
- Verzenden van standaardberichten (e-mail, fax etc.) en distribueren van ontvangen stukken.
- Uitvoeren van licht administratief werk daaromtrent.

Personeel & Organisatie

Adviseur P&O

Alternatieve functiebenaming(en)
Hr-adviseur

Doel
Op onderdelen (mede)ontwikkelen van het personeelsbeleid door de leidinggevende te voorzien van (beleids)adviezen en implementeren van het personeelsbeleid door lijnmanagement rechtstreeks en naar eigen inzicht te ondersteunen bij toepassing van instrumenten en procedures (ABU 9).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd P&O/directeur.

Kerntaken
Advisering en operationele ondersteuning:
- Adviseren van (lijn)management over personele ontwikkelingen en knelpunten binnen de organisatie en over de toepassing van ontwikkelde systemen/instrumenten.
- Adviseren over o.a. werving, selectie, personeels- en loopbaanplanning, arbeidsvoorwaarden, opleidingen, werktijden en medezeggenschap aan verantwoordelijke (lijn)management.
- Een vraagbaak vormen voor de organisatie t.a.v. arbeidsvoorwaardelijke kwesties.
- Naar eigen inzicht opstellen van rapportages, deze analyseren en bevindingen voorleggen aan de leidinggevende en het managementteam ter beleidsvoorbereiding/-ontwikkeling.

Implementatie personeelsbeleid:
- Afhandelen van personele zaken, waaronder het opstellen en administreren van zakelijke

correspondentie en arbeidsvoorwaardelijke teksten en reglementen.
- Inrichten van geautomatiseerde personeelsbestanden, beheren van personeelsdossiers en het voorbereiden van / aanzitten bij functioneringsgesprekken.
- Voorlichten over ontwikkelingen m.b.t. het personeelsbeleid en veranderingsprocessen en daartoe stukken verzorgen en verspreiden onder medewerkers en de ondernemingsraad.
- In overleg met leidinggevende inschakelen van / afstemmen met dienstverleners en overheidsinstellingen.
- Volgen van de personele organisatieontwikkeling en hierover adviseren en rapporteren (o.a. verzuim).

Hoofd P&O

Alternatieve functiebenaming(en)
Hr-manager

Doel
Het ontwikkelen, borgen en implementeren van het P&O-beleid (ABU 10).

Plaats in de organisatie
- Direct leidinggevende: directeur.
- Geeft leiding aan: een klein team (administratief) medewerkers P&O.

Kerntaken
P&O-beleid:
- Ontwikkelen, borgen en implementeren personeelsbeleid binnen de kaders van wet- en regelgeving en in aansluiting op de ondernemingsstrategie.
- Fungeren als hr-sparringpartner ten behoeve van het hoger management.
- (Lijn)management/directeur voorlichten over ontwikkelingen binnen het vakgebied, de (personele) organisatie, implicaties beschrijven en daar beleidsvoorstellen aan verbinden.
- Ontwikkelen en in overleg met (lijn)management toepassen van beleid m.b.t. werving- en selectiebeleid, opleidingen en beoordelen en belonen.
- Vertalen van voorgesteld beleid naar veranderprocessen of concrete hrm-instrumenten, uitwerken van concrete projectplannen en in- en externe communicatie daaromtrent verzorgen.
- Verantwoorden van het gevoerde beleid en uitgaven in relatie tot het toegekende budget.

Personeelsbeheer en leidinggeven:
- Aansturen van medewerkers binnen de eigen afdeling.
- Inrichten van administraties en werkprocessen binnen de afdeling P&O.
- Toezien op een consistente en juiste toepassing van de verschillende personeelsinstrumenten binnen de afdeling en door het (lijn)management.
- Samenstelling van het personeelsbestand continu evalueren (in-, door- en uitstroom).

Medewerker personeelsadministratie

Alternatieve functiebenaming(en)
Assistent hr

Doel
Registreren van personeelsgegevens m.b.t. in-, door- en uitstroom en het onderhouden van correspondentie met medewerkers en leidinggevende, gericht op informatieverstrekking en verslaglegging vanuit de afdeling P&O (ABU 6).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd P&O.

Kerntaken
Personeelsadministratie:
- Registreren van personeelsgegevens m.b.t. in-, door- en uitstroom.
- Beheren van de (geautomatiseerde) personeelsbestanden, aanmaken van nieuwe medewerkers, doorgeven van belang zijnde informatie aan betrokkenen.
- Administratieve werkzaamheden t.a.v. in- en uitgaande stukken van dienstverleners/partners.
- Administreren van ziek- en hersteldmeldingen.

Informatieverstrekking:
- Onderhouden van correspondentie met medewerkers en leidinggevende, gericht op informatieverstrekking en verslaglegging vanuit de afdeling P&O.
- Beantwoorden van e-mail en telefoon en daarbij o.a. registreren van open sollicitaties.
- Verstrekken van standaard arbeidsvoorwaardelijke teksten en reglementen.
- Arbeidsvoorwaardelijke vragen van medewerkers registreren en de opvolging verzorgen.

Medewerker personeelszaken

Alternatieve functiebenaming(en)
Medewerker hr, Medewerker personeelsbeheer

Doel
Beheren en interpreteren van personele gegevens en fungeren als aanspreekpunt op het gebied van P&O (ABU 7).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd P&O / directeur.

Kerntaken
Personeelsadministratie:
- Verzorgen van geautomatiseerde personeelsbestanden en personeelsdossiers, waaronder ook verslagleggingen van functioneringsgesprekken.
- Administratieve en controlerende werkzaamheden t.a.v. in- en uitgaande stukken van dienstverleners/overheidsinstellingen.
- Administreren van ziek- en hersteldmeldingen, bewaken van het ziekteverzuim conform wet- en regelgeving.

Informatieverstrekking:
- Verzorgen van correspondentie omtrent toepassing/wijziging van het personeelsbeleid.
- Beantwoorden van e-mail en telefoon, opstellen standaardcorrespondentie, waaronder uitnodigen van sollicitanten en registreren van (open) sollicitaties.
- Uitwerken e/o verstrekken van standaard arbeidsvoorwaardelijke teksten en reglementen a.d.h.v. formats.
- Arbeidsvoorwaardelijke vragen van medewerkers en leidinggevenden waar mogelijk beantwoorden of registreren.
- Op verzoek van leidinggevende informatie verzamelen t.b.v. (deel)rapportages.

Personeelsfunctionaris

Alternatieve functiebenaming(en)
Hr-medewerker

Doel
Ondersteunen van (lijn)management bij het uitvoeren van het personeelsbeleid en bij het toepassen van P&O-systemen en -instrumenten (ABU 8).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd P&O / directeur.

Kerntaken

Informatievoorziening en operationele ondersteuning:

- Ondersteunen van (lijn)management door werving en selectie voor afdelingen te verzorgen.
- Ondersteunen van management/leidinggevenden bij het toepassen van systemen/instrumenten.
- Opstellen van alle voorkomende correspondentie vanuit de afdeling P&O en ter goedkeuring voorleggen aan de leidinggevende.
- Uitwerken e/o verstrekken van arbeidsvoorwaardelijke teksten en reglementen.
- Een vraagbaak vormen voor de organisatie t.a.v. arbeidsvoorwaardelijke kwesties.
- Op verzoek van leidinggevende(n) opstellen/voorbereiden van (deel)rapportages en het verstrekken van overzichten m.b.t. personeelsverloop, personele bezetting, verzuim etc.

Personeelszaken:

- Afhandelen van personele zaken, zoals bezetting, rechtspositionele kwesties, ontslag e.d.
- Verzorgen van geautomatiseerde personeelsbestanden en aanmaken en beheren van personeelsdossiers, waaronder ook aanzitten bij / verslagleggen van functioneringsgesprekken.
- Administratieve en controlerende werkzaamheden t.a.v. in- en uitgaande stukken van dienstverleners/overheidsinstellingen.
- Procesbegeleiding t.a.v. (langdurig) verzuim.

ICT

Applicatiebeheerder

Alternatieve functiebenaming(en)

Functioneel beheerder

Doel

Verzorgen van de toelichting op en ondersteuning bij functionele toepassingen van (informatie)systemen in afstemming op de wensen van gebruikers en binnen de mogelijkheden die het systeem te bieden heeft (ABU 7).

Plaats in de organisatie

Direct leidinggevende: hoofd ICT.

Kerntaken

Toelichting en ondersteuning:

- Toelichten van functionele toepassingen van (informatie)systemen aan gebruikers.
- Meldingen uit de 1e lijn en meer structurele e/o complexe klachten (2e lijn) registreren, uitzoeken en verhelpen door probleemanalyse.
- Inschakelen van interne deskundige/leidinggevende bij complexe zaken en indien nodig met externe deskundigen/leveranciers gericht op informatie-uitwisseling.
- Een aanspreekpunt vormen, collega's op een professionele manier te woord staan.

Applicatiebeheer:

- Informatietoepassingen beheren, updates uitvoeren en applicaties bewerken d.m.v. minder complexe programmeertaal.
- Afstemmen met systeembeheerder over (minimale) vereisten netwerken, installaties, configuraties voor de bij de functionele toepassingen behorende software.

- Verzorgen van software-updates in afstemming met gebruikers / hoofd ICT.
- Knelpunten signaleren, rapportages opstellen over grote storingen en bijzondere problemen/meldingen en (proces)verbeteringen aandragen.
- Installeren van updates e/o nieuwe systemen en daarbij inventariseren en administratief verwerken van mutaties in bestaande applicaties.
- Opstellen en beheren van gebruikersinstructies.

Applicatieontwikkelaar

Doel
Op onderdelen doorontwikkelen van het systeemontwerp door de bijbehorende programmatuur aan te passen, nieuwe programmatuur te ontwikkelen en de vernieuwde toepassing van functionele toepassingen van (informatie)systemen te implementeren, evalueren en toelichten (ABU 9).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd ICT.

Kerntaken
Ontwikkeling applicaties:
- Ontwikkelen van applicaties door functionele eisen t.b.v. het systeemontwerp te definiëren met oog voor behoeften van systeemgebruikers.
- Gebruikerswensen en informatiestromen inschatten en zo een intermediair vormen tussen eindgebruikers en ICT.
- Vanuit een projectgroep of in direct overleg met (externe) deskundigen (door)ontwikkelen van een systeemontwerp door het ontwerpen en assembleren/compileren van programma's.
- Samenstellen/aanpassen van te wijzigen/ontwikkelen programmatuur met oog op het gewenste systeemontwerp en daarbij toepassen van programmeertaal.

Implementatie en functioneel beheer:
- Testen en implementeren van programma's d.m.v. testplan, verhelpen onvolkomenheden.
- Afstemmen met systeembeheerder over (minimale) vereisten netwerken, installaties, configuraties voor de bij de functionele toepassingen behorende software.
- Toelichten van nieuwe applicaties/toepassingen van (informatie)systemen aan gebruikers.
- Functioneel beheren van informatietoepassingen (met oog voor de bedoelde functionaliteiten), updates uitvoeren en applicaties bewerken d.m.v. programmeertaal.
- Inschakelen van interne deskundige/leidinggevende bij complexe zaken en indien nodig met externe deskundigen/leveranciers gericht op informatie-uitwisseling.
- Opstellen of aanpassen systeem/programmadocumentatie, gebruikersinstructie e.d.

Applicatieprogrammeur

Doel
Toepassen van programmeertaal bij het samenstellen/aanpassen van (delen van) de programmatuur binnen het systeemontwerp en daarmee bijdragen aan de (door)ontwikkeling en implementatie van functionele toepassingen van (informatie)systemen (ABU 8).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd ICT of projectleider/applicatieontwikkelaar (vakinhoudelijk).

Kerntaken

Ontwikkeling applicaties:

- In projectverband of in direct overleg met leidinggevende/applicatieontwikkelaar(s) (mede)ontwerpen en assembleren/compileren van programma's.
- Samenstellen/aanpassen van (delen van) programmatuur binnen het systeemontwerp door het toepassen van programmeertaal.

Implementatie en functioneel beheer:

- Testen en implementeren van programma's d.m.v. testplan, verhelpen onvolkomenheden.
- Afstemmen met systeembeheerder over (minimale) vereisten netwerken, installaties, configuraties voor de bij de functionele toepassingen behorende software.
- Toelichten van nieuwe applicaties/toepassingen van (informatie)systemen aan gebruikers.
- Functioneel beheren van informatietoepassingen (met oog voor de bedoelde functionaliteiten), updates uitvoeren en applicaties bewerken d.m.v. minder complexe programmeertaal.
- Signaleren van storingen en (aanvullende) wensen in de organisatie en deze terugkoppelen.
- Opstellen of aanpassen systeem/programmadocumentatie, gebruikersinstructie e.d.

Helpdeskmedewerker

Alternatieve functiebenaming(en)

Helpdeskfunctie 1e lijn

Doel

Bieden van 1e-lijns ondersteuning (telefonisch) aan eindgebruikers van ICT-faciliteiten, het inrichten van ICT-werkplekken en het oplossen van kleine technische storingen in de infrastructuur, waarbij minder standaardmatige problemen, storingen en klachten worden geëscaleerd (ABU 5).

Plaats in de organisatie

Direct leidinggevende: teamleider helpdesk / hoofd ICT.

Kerntaken

1e-lijns ondersteuning:

- Aannemen en registreren storingsmeldingen, uitzoeken en vaststellen van aard en oorzaak van de storing en categoriseren en classificeren conform (werk)instructies.
- Oplossen van storingen, updaten van systemen en vervangen van hardware conform (werk)instructies en daarbij gebruiksinstructies geven.
- Escaleren van minder standaardmatige problemen naar de 2e lijn / interne deskundigen en bewaken van opvolging.

Administratie:

- Standaardrapportages opstellen over aard en frequenties van meldingen, signaleren van veelvoorkomende meldingen.
- Inventariseren en administratief verwerken van nieuwe en mutaties in bestaande configuraties bijvoorbeeld door updates of nieuwe systemen.

Medewerker systeembeheer

Alternatieve functiebenaming(en)

ICT-supportmedewerker, Helpdeskmedewerker 2e lijn

Doel

Oplossen van binnenkomende technische vraagstukken en storingen in de ICT-infrastructuur (ABU 6).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd systeembeheer / hoofd ICT.

Kerntaken
2e-lijns ondersteuning:
- Verzorgen van onderhoud aan netwerken, installaties, configuraties en bijbehorende hardware en software.
- Beheren en uitbreiden van netwerken en werkplekken/netwerklocaties met verschillende eigenschappen.
- Meldingen (uit de 1e lijn) registreren, uitzoeken en verhelpen door probleemanalyse, complexe vragen/problemen doorverwijzen naar interne deskundige.
- Klanten en collega's op een professionele manier te woord staan, afspraken nakomen.

Administratie:
- Knelpunten signaleren, grote storingen en bijzondere problemen/meldingen rapporteren.
- Inventariseren en administratief verwerken van mutaties in bestaande configuraties na installatie van updates e/o nieuwe systemen.
- Mede-opstellen van gebruikersinstructies.

Systeembeheerder A

Alternatieve functiebenaming(en)
Netwerkbeheerder A

Doel
Uitvoeren van het technische beheer van geautomatiseerde systemen (kantoorautomatisering / lokaal netwerk), uitvoering geven aan supportwerkzaamheden (ABU 7).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd ICT.

Kerntaken
1e- en 2e-lijns ondersteuning:
- Beheren en onderhouden van netwerken, installaties, configuraties en bijbehorende hardware en software.
- Meldingen uit de 1e lijn en meer structurele e/o complexe klachten (2e lijn) registreren, uitzoeken en verhelpen door probleemanalyse.
- Inschakelen van interne deskundige/leidinggevende bij complexe zaken en indien nodig met externe deskundigen/leveranciers gericht op informatie-uitwisseling.
- Een aanspreekpunt vormen, collega's op een professionele manier te woord staan.

Administratie en beheer:
- Systeemprestaties meten d.m.v. standaardtests, vastleggen en analyseren van aard en frequentie van meldingen en uitkomsten terugkoppelen aan leidinggevende.
- Verzorgen van gegevensbeheer (o.m. beveiliging) en gebruikersbeheer (o.m. autorisatie).
- Knelpunten signaleren, rapportages opstellen over grote storingen en bijzondere problemen/meldingen en (proces)verbeteringen aandragen.
- Installeren van updates e/o nieuwe systemen en daarbij inventariseren en administratief verwerken van mutaties in bestaande configuraties.
- Opstellen en beheren van gebruikersinstructies.

Systeembeheerder B

Alternatieve functiebenaming(en)
Netwerkbeheerder B

Doel
Uitvoeren van het technische beheer en de opti-

malisatie van geautomatiseerde systemen (kantoorautomatisering / lokaal netwerk), uitvoering geven aan supportwerkzaamheden (ABU 8).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd ICT.

Kerntaken
1e- en 2e-lijns ondersteuning:
- Verzorgen van het beheer, onderhoud en vervanging van netwerken, installaties, configuraties en bijbehorende hardware en software.
- Meldingen uit de 1e lijn en meer structurele e/o complexe klachten (2e lijn) registreren, uitzoeken en verhelpen door probleemanalyse.
- Als deelnemer in projecten contacten onderhouden met in- en externe deskundigen bij complexe zaken en daarbij vakinhoudelijk adviseren vanuit de rol als systeembeheer.
- Een aanspreekpunt vormen, collega's op een professionele manier te woord staan, gebruikers groepsgericht instrueren om herhaling van probleemsituaties te voorkomen.

Administratie en beheer:
- Optimaliseren van systeemprestatie, inspelen op toekomstige capaciteitsvraagstukken en analyseren van aard en frequentie van meldingen en deze vastleggen.
- Verzorgen van gegevensbeheer (o.m. beveiliging) en gebruikersbeheer (o.m. autorisatie).
- Knelpunten signaleren, rapportages opstellen over grote storingen en bijzondere problemen/meldingen en (proces)verbeteringen aandragen.
- Installeren van updates e/o nieuwe systemen en daarbij inventariseren en administratief verwerken van mutaties in bestaande configuraties.
- Toekennen van gebruiksrechten, autorisaties en deze beheren.
- Opstellen en beheren van gebruikersinstructies.

Webmaster

Doel
Onderhouden en verbeteren van de website, internetportals of internetapplicaties in samenwerking met marketing en ICT-medewerkers en draagt zo bij aan de ontwikkeling van de toegankelijkheid en communicatie van online diensten van de organisatie (ABU 7).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd ICT of hoofd marketing.

Kerntaken
Onderhoud website:
- Verzorgen van technisch onderhoud en toegankelijkheid van de website, internetportals, sociale media en internetapplicaties.
- Daartoe verrichten van klein programmeerwerk, zoals het ontwerpen van banners, microsites met oog op de verbetering en communicatie van de website.
- Uitwerken van aangeleverde (concept)-teksten en banners om deze vervolgens te kunnen plaatsen op een website.
- Optimaliseren van bezoekersaantallen en gebruik van websites en sociale media door middel van Search Engine Optimization (SEO).
- Registreren en beantwoorden van vragen en problemen van klanten en gebruikers oplossen m.b.t. toepassingen van de website en online diensten.
- Bijdragen aan het signaleren en verhelpen van (structurele) storingen van online media.

Communicatie:

- Rapporteren aan het afdelingshoofd, o.a. over het websitegebruik en de impact van de (geplaatste) online media.
- Informatie uitwisselen met bestaande IT-leveranciers.
- Overleggen met andere medewerkers en daarbij nieuwe ontwikkelingen op het gebied van webtechnologie, internetmarketing en social media aankaarten.

Facilitair

Clubportier

Alternatieve functiebenaming(en)
Horecabeveiliger

Doel
Verzorgen van een gastvrije en gecontroleerde ontvangst en een veilig en ordentelijke verblijf van bezoekers aan een uitgaansgelegenheid door het handhaven van huisregels en uitvoeren van het veiligheidsprotocol (ABU 4).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: teamleider/eigenaar.

Kerntaken
Toegangscontrole:

- Nagaan of de gasten voorkomen op de gasten- of ledenlijst (indien van toepassing).
- Op gecontroleerde wijze toegang verlenen aan bezoekers of weigeren (bijvoorbeeld bezoekers die onder invloed zijn), inschakelen van autoriteiten e/o hulpdiensten waar nodig.
- Informeren over huisregels en deze handhaven.
- Doorverwijzen naar balie, kassa e/o garderobe en evt. toegangsbewijs/gastenlijst controleren.

Toezicht en handhaving orde en veiligheid:

- Toezicht houden aanwezig publiek, regels o.a. rondom drugs- en alcoholgebruik handhaven, (laten) verwijderen van personen met ongewenst gedrag.
- Eindcontrole na sluiting (ramen, deuren afsluiten, apparatuur uit e.d.).
- Zich bewust tonen van vluchtwegen, noodprotocollen en onveilige situaties herkennen.
- Melden van en ingrijpen bij probleemsitu-

aties en daarbij toepassen/terugvallen op kennis van bewakings-/beveiligingsmethodieken en BHV-diploma.

Conciërge hotel

Alternatieve functiebenaming(en)
Hotelconciërge

Doel
Reageren op verzoeken en meldingen m.b.t. technische dienstverlening en daarnaast serviceverlening aan bezoekers in de breedste zin van het woord door als eerste aanspreekpunt alle wensen te (laten) opvolgen (ABU 4).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: coördinator facilitaire dienst / afdelingshoofd.

Kerntaken
Facility Management:
- Zorgen voor opvolgingen van technische mankementen aan het gebouw/faciliteiten.
- In afstemming met leidinggevende inschakelen van facilitaire dienstverleners bij complexe storingen/mankementen en bewaken van de opvolging.
- Verzorgen van sleutelbeheer.

Dienstverlening:
- Bezoekers begeleiden bij ontvangst en (op verzoek) geven van rondleidingen, inschakelen externe/gelieerde dienstverleners, etc.
- Een toegankelijk en representatief aanspreekpunt vormen voor bezoekers, geregeld informeren of het bezoek naar wens is, klachten / specifieke wensen doorgeven aan de leidinggevende.
- Bezoekers informeren en adviseren over voorzieningen in en om de gelegenheid / het hotel met oog voor de smaken/wensen van de bezoeker.
- Daartoe volgen van regionale ontwikkelingen m.b.t. voorzieningen, leveranciers en evenementen.
- Bezoekers informeren over vluchtroutes en brandoefeningen, evacuaties etc. coördineren.

Coördinator facilitaire dienst

Doel
Coördineren van facilitaire werkzaamheden op het gebied van ontvangst, schoonmaak, veiligheid en serviceverlening aan bezoekers/kantoorgenoten. Daartoe opstellen van een algemeen onderhoudsplan, werkroosters, zorgen voor onderlinge afstemming en de afhandeling van tweedelijns klachten/verzoeken (ABU 7).

Plaats in de organisatie
- Direct leidinggevende: bedrijfsleider.
- Geeft leiding aan: facilitair medewerkers en aan externe dienstverleners (bijv. schoonmaak).

Kerntaken
Facility Management:
- Opstellen en uitwerken van onderhoudsplannen en deze na goedkeuring (laten) uitvoeren.
- Inspecteren van de technische staat van gebouw/faciliteiten en structurele gebreken signaleren.
- Contacten onderhouden met (facilitaire) dienstverleners over afhandeling van complexe storingen/mankementen en structureel onderhoud gericht op kwaliteitscontrole en doorlooptijd.

Dienstverlening:

- Signaleren van (structurele) verstoringen, de serviceverlening aan bezoekers en verbetervoorstellen doen t.a.v. werkprocessen.
- Signaleren van ontwikkelingen in specifieke klantwensen en daarop inspelen door af te stemmen met overige disciplines in de organisatie (commercie/inkoop).

Leidinggeven:

- Opstellen van roosters en deze afstemmen met de teamleden met oog voor de bezetting, continuïteit en begeleiding van nieuwe medewerkers.
- Aansturen van facilitaire partners (bijv. schoonmaakdienst) en terugkoppelen over kwaliteit.
- Centraal registreren van (klacht)meldingen, onregelmatigheden en deze terugkoppelen aan betrokken medewerkers.
- Bijdragen aan kwaliteitsverbetering door de afstemming tussen verschillende facilitaire disciplines te verbeteren.

Gespecialiseerd medewerker beveiliging

Doel

Beveiligingswerkzaamheden rondom of in een specifiek object(en) of vastgesteld gebied, waarbij naast zelfstandig ingrijpen bij incidenten ook sprake is van preventief handelen door onveilige situaties te herkennen en te verhelpen. Incidenten kennen een verhoogde kans op risicosituaties, zoals agressief gedrag bij aanhoudingen of brandgevaar (ABU 5).

Plaats in de organisatie

Direct leidinggevende: teamleider/rayoncoördinator.

Kerntaken

Surveilleren en controleren:

- Uitvoeren van sluit- en openrondes in de avond en ochtend.
- Surveilleren in en om objecten, betreden bij verdachte situaties en controleren op onveilige situaties.
- Uitvoeren van standaard veiligheidsonderzoeken in het bedrijf, zoals naar de status van vluchtwegen, noodprotocollen, noodvoorzieningen (blusapparatuur) etc.
- Verzorgen bezoekersregistratie, vaak vanuit een portiersloge, bedienen eenvoudige telefoon e/o videocentrale, beheren van beschermingsmiddelen.

Handhaving orde en veiligheid:

- Naar eigen inzicht afhandelen van incidenten en calamiteiten.
- Toepassen van meer specifieke bewakings-/beveiligingsmethodieken (EHBO en BHV-diploma i.c.m. specifieke certificering zoals diploma brandwacht).
- (Preventief) ingrijpen door een specifieke deskundigheid toe te passen, bijv. op het gebied van brandbestrijding, gevaarlijke stoffen, crowdcontrol etc.
- Aanhouden van verdachten (bij heterdaad), fouilleren etc.
- Inschakelen autoriteiten e/o hulpdiensten waar nodig.
- Onregelmatigheden afhandelen en rapporteren e/o registreren in een logboek.

Grondsteward(ess)

Doel
Fungeren als aanspreekpunt voor passagiers op de luchthaven, het verstrekken van informatie aan passagiers en conform strikte procedures het proces van inchecken, documentcontrole en boarding verzorgen (ABU 4).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: eerste medewerker / teamleider.

Kerntaken
Inchecken passagiers:
- Controleren reisdocumenten en nacontroleren toegestane handbagage en daarbij opvolgen van veiligheidsvoorschriften en -instructies.
- Afwijkingen signaleren en rapporteren aan verantwoordelijke.

Inchecken en boarden van passagiers:
- Overhandigen van instapkaarten en labelen van bagage.
- Informatie verstrekken aan passagiers, zoals het verwijzen naar de juiste gate.
- Zelfstandig assisteren van passagiers bij het in-, uit- en overstappen, onder wie kinderen, ouderen, minder validen, met of zonder bagage.
- Controleren van instapkaarten en identiteitsbewijzen.

Opvangen passagiers:
- Passagiers begeleiden bij vluchtannulering, omboekingen en vertragingen.
- Passagiers begeleiden bij vermiste bagage, onwel zijn of bij andere ongemakken.

Huismeester

Alternatieve functiebenaming(en)
Conciërge

Doel
Reageren op verzoeken en meldingen m.b.t. technische dienstverlening en deze zoveel mogelijk zelf afhandelen door (kleine) reparaties/onderhoud uit te voeren (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: coördinator facilitaire dienst / afdelingshoofd.

Kerntaken
Facility Management:
- Signaleren en verhelpen van kleine technische mankementen/storingen aan het gebouw/faciliteiten.
- Signaleren en inschatten van meer complexe storingen/mankementen aan de leidinggevende.
- Verzorgen van sleutelbeheer en de administratie daaromtrent.

Service:
- Bezoekers informeren over algemene zaken zoals faciliteiten en vluchtroutes.

Kantinemedewerker

Doel
Voorbereiden en verstrekken van een standaardassortiment dranken, etenswaren en warme snacks en verzorgen van de dagelijkse schoonmaak van de kantine/keuken (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: bedrijfsleider / coördinator facilitaire dienst.

Kerntaken
Verstrekken van voedsel en dranken:
- Gereedmaken van uitgiftebuffet in kantine, bereiden van soep, koffie en thee zetten en daartoe standaardkeukenapparatuur gebruiken.
- Verzorgen van de uitgifte van dranken en etenswaren aan medewerkers.
- Serveren van koffie/thee bij vergaderingen en rondgaan met dranken/snacks bij recepties.

Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden:
- Afruimen van tafels, schoonmaken van meubilair en vloeren.
- Dagelijks opruimen van de kantine/keuken, in- en uitruimen van een vaatwasser.
- Uitvoeren van eenvoudige kassawerkzaamheden.

Medewerker beveiliging A

Alternatieve functiebenaming(en)
Surveillant

Doel
Signalerende werkzaamheden rondom diverse objecten of binnen vastgesteld gebied en daarbij letten op incidenten als diefstal en ordeverstoring. Werkzaamheden beperken zich tot surveilleren en melden van incidenten m.b.v. communicatieapparatuur zoals een portofoon (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: teamleider/rayoncoördinator.

Kerntaken
Surveilleren:
- Surveilleren tussen objecten in continue verbinding met centrale, waarbij de aanwezigheid dient ter preventie dan wel het signaleren en melden van incidenten (niet ingrijpen).
- Uitvoeren van sluit- en openrondes in de avond en ochtend.

Veiligheid:
- Herkennen en inschatten van incidenten en calamiteiten, melding maken en hulpdiensten inschakelen volgens protocollen.
- Op heldere wijze inschakelen en gedetailleerd informeren van autoriteiten e/o hulpdiensten.
- Gesignaleerde onregelmatigheden rapporteren e/o registreren in een logboek.

Medewerker beveiliging B

Alternatieve functiebenaming(en)
Surveillant, Beveiligingsmedewerker

Doel
Beveiligingswerkzaamheden rondom een groot object(en) of binnen vastgesteld gebied en daarbij ingrijpen bij incidenten als diefstal en ordeverstoring. Incidenten worden gemeld via communicatieapparatuur (porto) en worden zoveel mogelijk zelfstandig afgehandeld (ABU 4).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: teamleider/rayoncoördinator.

Kerntaken
Surveilleren:
- Uitvoeren van sluit- en openrondes in de avond en ochtend.
- Surveilleren tussen objecten en deze betreden bij verdachte situaties.
- Alarmopvolging, uitrukken na een alarmmelding en veiligstellen van betreffende locatie.

Handhaving orde en veiligheid

- Op beheerste wijze afhandelen van incidenten en calamiteiten volgens protocollen.
- Daarbij toepassen van bewakings-/beveiligingsmethodieken (EHBO- en BHV-diploma).
- Aanhouden van verdachten (bij heterdaad), fouilleren etc.
- Inschakelen autoriteiten e/o hulpdiensten waar nodig.
- Onregelmatigheden afhandelen en rapporteren e/o registreren in een logboek.

Portier

Doel

Verzorgen van een gastvrije ontvangst en het assisteren en informeren van gasten binnen en buiten het hotel (ABU 3).

Plaats in de organisatie

Direct leidinggevende: teamleider/eventcoördinator.

Kerntaken

Assistentie:

- Welkom heten van bezoekers van het hotel/uitgaansgelegenheid.
- Aannemen van bagage, deze transporteren naar lobby/kamer en (evt.) parkeren van auto's.
- Doorverwijzen naar balie, kassa e/o garderobe en evt. toegangsbewijs/gastenlijst controleren.
- Verstrekken van algemene informatie over faciliteiten en toeristische activiteiten.

Informatieverstrekking:

- Informeren over huisregels, vluchtwegen, noodprotocollen etc. en onregelmatigheden en klachten afhandelen en rapporteren e/o registreren in een logboek.
- Toezien op binnenkomende bezoekers, ongewenste bezoekers signaleren en zorgen voor op gepaste wijze verwijderen van deze personen conform protocol/richtlijn.

Schoonmaker A

Alternatieve functiebenaming(en)

Interieurverzorger

Doel

Schoonmaken van kantoorruimten a.d.h.v. gedetailleerde instructies dan wel direct toezicht (ABU 1).

Plaats in de organisatie

Direct leidinggevende: 1e medewerker / teamleider.

Kerntaken

Facilitair:

- Schoonmaken van kantoorruimten a.d.h.v. gedetailleerde instructies dan wel direct toezicht zoals aanvegen, boenen, dweilen, desinfecteren, zemen, stoffen, stofzuigen etc.

Schoonmaker B

Doel

Uitvoeren van algemene schoonmaakwerkzaamheden in kantoorruimten e/o op productielocaties a.d.h.v. gedetailleerde instructies (ABU 2).

Plaats in de organisatie

Direct leidinggevende: 1e medewerker / teamleider.

Kerntaken

Facilitair:

- Uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden in productieruimten en aan eenvoudige

(onderdelen van) installaties, machines, transportapparatuur a.d.h.v. gedetailleerde instructies.
- Correct gebruiken van schoonmaakmiddelen en eenvoudige handgereedschappen: hogedrukspuitapparatuur, schrob/zuigmachines e.d.

Signaleren gebreken:
- Tijdens de schoonmaakwerkzaamheden geconstateerde gebreken/afwijkingen signaleren aan bedrijfsmedewerkers.
- Uitvoeren van zeer eenvoudig (de)montagewerk op aanwijzing en onder toezicht.

Steward

Alternatieve functiebenaming(en)
Ouvreuse, Gastheer

Doel
Verzorgen van een ordentelijke ontvangst van bezoekers aan een evenement door licht controlerende en informerende werkzaamheden (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: teamleider/eventcoördinator.

Kerntaken
Assistentie/informatieverstrekking:
- Controleren van toegangskaarten.
- Zorgen voor plaatsaanwijzing bij aanvang van evenementen (optredens, wedstrijden etc.).
- Bezoekers de weg wijzen bij binnenkomst en gedurende evenement (toiletten, garderobe etc.).

Veiligheid:
- Informeren over / wijzen op huisregels.
- Signaleren van onveilige situaties/ordeverstoring, deze direct melden aan de leidinggevende.

Teamleider beveiliging

Doel
Coördinerend leidinggeven aan de beveiligingswerkzaamheden van een team surveillanten/beveiligingsmedewerkers in een regio en daarnaast inzetbaar bij beveiligingswerkzaamheden gericht op het zelfstandig afhandelen van incidenten als diefstal en ordeverstoring (ABU 6).

Plaats in de organisatie
- Direct leidinggevende: rayoncoördinator.
- Geeft coördinerend leiding aan: een team van 10-15 surveillanten/beveiligers.

Kerntaken
Coördineren en instrueren:
- Opstellen van roosters/routes en deze afstemmen met de teamleden met oog voor de bezetting, continuïteit en begeleiding van nieuwe medewerkers.
- Vanuit een centrale aansturen van verschillende surveillance-eenheden, bedienen van eenvoudige telefoon- e/o videocentrale, beheren van communicatie- en beschermingsmiddelen.
- Centraal registreren van (klacht)meldingen, onregelmatigheden, wijzigingen in dienstverlening aan klanten, noodprotocollen en teamleden informeren/instrueren daaromtrent.

Surveilleren:
- Surveilleren tussen objecten en deze betreden bij verdachte situaties.

- Alarmopvolging, uitrukken na een alarmmelding en veiligstellen van betreffende locatie.

Handhaving orde en veiligheid:
- Op beheerste wijze afhandelen van incidenten en calamiteiten volgens protocollen.
- Daarbij toepassen van bewakings-/beveiligingsmethodieken (EHBO- en BHV-diploma).
- Aanhouden van verdachten (bij heterdaad), fouilleren etc.
- Inschakelen autoriteiten e/o hulpdiensten waar nodig.

Horeca

Afwasser

Alternatieve functiebenaming(en)
Afwashulp

Doel
Afwassen en voor hergebruik gereed maken van serviesgoed, bestek en keukengerei (ABU 1).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: voorman spoelkeuken, (sous) chef-kok.

Kerntaken
Keukenondersteuning:
- Sorteren van af te wassen artikelen.
- Plaatsen van af te wassen artikelen in spoelbakken en/of spoelmachines.
- Handmatig reinigen van artikelen resp. bedienen van spoelmachine.
- Uitnemen van gereinigde artikelen (gesorteerd) neerzetten op daartoe bestemde plaatsen.

Allround medewerker bediening

Alternatieve functiebenaming(en)
Ober, Rangkelner

Doel
Bedienen en serveren van een uitgebreid en wisselend menu en breed assortiment dranken/wijnen in een luxe restaurant (ABU 5).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd bediening / bedrijfsleider.

Kerntaken

Voorbereiding en ontvangst:

- Verzorgen van een onberispelijke dinerzaal, verzorgen van de voorbereidende mise en place.
- Verwelkomen van gasten, informeren naar reservering/wensen, begeleiden naar de tafel en een eventuele eerste bestelling opnemen.

Bediening:

- Toelichten van het menu, adviseren over wijnen, gerechten en combinaties daarvan en daarmee de bezoekers begeleiden bij het maken van keuzes.
- Opnemen van bestellingen en noteren van speciale wensen.
- Doorgeven van bestellingen en aanvullende wensen aan keuken/barpersoneel.
- Serveren van gerechten en dranken, tussentijds informeren naar aanvullende wensen.
- Toepassen van specifieke serveer- e/o bereidingshandelingen aan tafel (fileren, flamberen etc.).
- Opmaken van rekening en afrekenen met gast.

Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden:

- Afruimen van gebruikt serviesgoed en bestek, afnemen van tafels.
- Verplaatsen van tafels, aanvegen vloeren, schoonmaken buffet, glaswerk, spoelbakken etc.

Allround medewerker partycatering

Doel

Bedienen door het uitserveren van (hoogstaande) gerechten en dranken, daarbij gasten te woord staan, speciale serveer-/bereidingstechnieken aan tafel toepassen en aansturen van minder ervaren collega's bij de op- en afbouw van feestlocaties (ABU 4).

Plaats in de organisatie

- Direct leidinggevende: bedrijfsleider/eventcoördinator.
- Leidinggeven: functionele aansturing minder ervaren collega's/zalenzetters.

Kerntaken

Bediening:

- Toelichten van de menu (delen), verzorgen van keuzebegeleiding wijn- en menukaart en het opnemen van bestellingen.
- Klaarmaken eenvoudige bestellingen, zoals het inschenken/tappen van dranken.
- Doorgeven van bestellingen, aan tafel vragen om feedback (klachten, specifieke wensen) en doorgeven aan de keuken.
- Op correcte wijze serveren van gerechten en dranken, waarbij mogelijk enkele specifieke serveer- e/o bereidingshandelingen aan tafel worden toegepast (fileren, flamberen etc.).

Voorbereiding:

- Meewerken bij het opbouwen, inrichten en aansluiten / in gereedheid brengen van de faciliteiten en coördineren van de werkzaamheden.
- Uitladen en klaarzetten van materialen, zoals meubilair, serviesgoed, hulpmiddelen.
- Plaatsen en opdekken van tafels, klaarmaken en inrichten van bars, installaties etc.

Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden:

- Afruimen van gebruikt serviesgoed en bestek, afnemen en afvoeren van tafels.
- Schoonmaken van locatie (meubilair en vloeren) en evt. meewerken bij het inladen van auto's.

Barkeeper A

Doel
Bereiden en serveren van een standaardassortiment dranken en snacks in een café/bar, verzorgen van de keuzebegeleiding en daarbij optreden als gastheer. Zelfstandig bemannen van de bar en daarbij uitvoering geven aan voorraadaanvulling, verzorgen mise en place, representatief houden bardeel en verzorgen van de afrekening (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: bedrijfsleider/eigenaar.

Kerntaken
Barkeeping:
- Ontvangen van gasten, opnemen van bestellingen, geven van informatie over standaardassortiment dranken/spijzen.
- Klaarmaken van bestellingen volgens standaardrecept e/o inschakelen van de keuken.
- Informeren en onderhouden van gasten aan de bar en aanspreken op ongewenst gedrag.
- Aanvullen van de barvoorraad door het halen en inruimen van benodigde artikelen.

Kassa- en verantwoordingswerkzaamheden:
- Afrekenen met gasten of registreren van bestellingen op kamer (rekening).
- Controleren en verantwoorden van gebruikte dranken/grondstoffen en ontvangsten.
- Opbergen/afstorten van geld op voorgeschreven wijze.

Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden:
- Afruimen en in presentabele staat houden van de bar en omgeving.
- Opruimen en schoonmaken van de barapparatuur na diensttijd en afvoeren van afval.

Barkeeper B

Doel
Bereiden en serveren van een uitgebreid en exclusief assortiment dranken en snacks voor (mogelijk) internationale gasten in een café/bar, verzorgen van een hoogwaardige service en keuzebegeleiding en daarbij optreden als gastheer en (product)adviseur. Zelfstandig bemannen van de bar en daarbij uitvoering geven aan voorraadaanvulling, verzorgen mise en place, representatief houden bardeel en verzorgen van de afrekening (ABU 4).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: bedrijfsleider/eigenaar.

Kerntaken
Barkeeping:
- Ontvangen van (internationale) gasten, opnemen van bestellingen, geven van informatie over het uitgebreide en exclusieve assortiment dranken/spijzen.
- Inhoudelijk adviseren over cocktails / exclusieve dranken ter keuzebegeleiding, rekening houdend met internationale (drink)culturen.
- Klaarmaken van bestellingen volgens complexere recepten die een hoog technisch vaardigheidsniveau vergen.
- Informeren en onderhouden van gasten aan de bar en aanspreken op ongewenst gedrag.
- Aanvullen van de barvoorraad door het halen en inruimen van benodigde artikelen.

Kassa- en verantwoordingswerkzaamheden:
- Afrekenen met gasten of registreren van bestellingen op kamer (rekening).
- Controleren en verantwoorden van gebruikte dranken/grondstoffen en ontvangsten.
- Opbergen/afstorten van geld op voorgeschreven wijze.

Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden:
- Afruimen en in presentabele staat houden van de bar en omgeving.
- Opruimen en schoonmaken van de barapparatuur na diensttijd en afvoeren van afval.

Bedrijfsleider hotel/restaurant

Doel
Realiseren van de operationele bedrijfsvoering binnen een middelgroot hotel-restaurant conform de door directie gestelde doelen en richtlijnen, waarbij d.m.v. een zelf opgesteld en goedgekeurd (jaar)plan en budget uitvoering wordt gegeven aan diensten die op centraal niveau worden ontwikkeld, o.a. op het gebied van inkoop, administratie, personeelszaken en marketing (ABU 9).

Plaats in de organisatie
- Direct leidinggevende: regioleider/directeur.
- Geeft leiding aan: een groot team medewerkers (indirect, via teamleiders).

Kerntaken
Leidinggeven:
- Realiseren van de operationele bedrijfsvoering van een middelgroot hotel/restaurant door leiding te geven aan (teamleiders van) personeel binnen uiteenlopende disciplines.
- Coördineren van werkzaamheden door het opstellen van personeelsplanningen/roosters en het delegeren van concrete taken en prioriteiten aan teamleiders.
- Beoordelen en evt. corrigeren van medewerkers, leveren van feedback m.b.t. functioneren.
- Personeelsbeheer: regelen van verlof, bezetting, aannemen, inlenen (salarisvoorstel a.d.h.v. instructies hoofdkantoor), beoordelen, en ontwikkeling medewerkers.

Organisatie en kwaliteit:
- Organiseren van de diverse hotel- en restaurantactiviteiten.
- Waarborgen van een aantrekkelijk productassortiment (kamers/menu/arrangementen).
- Opstellen van begrotingen, bespreken met direct leidinggevende i.v.m. goedkeuring, bewaken van de realisatie en bijsturen bij afwijkingen.
- Verzorgen van de inkoop, bewaken van goedgekeurde budgetten en zorgdragen voor een adequate administratieve verantwoording en rapportage.
- Verzorgen van de lokale verkoop/promotieactiveiten a.d.h.v. programma's van hoofdkantoor.
- Te woord staan van gasten bij vragen/klachten en deze afhandelen.
- Beheren van de vestiging, o.m. schoonmaak, onderhoud, meldingen van storingen binnen contractafspraken hoofdkantoor.
- Controleren op het voldoen aan kwaliteitseisen, naleving van voorschriften m.b.t. veiligheid, arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).

Boekingsmedewerker hotel

Doel
Bedienen van de telefooncentrale met een groot aantal inkomende en uitgaande lijnen, afhandelen van serviceverzoeken, informeren van (potentiële) bezoekers en het bedienen van een centraal boekings- e/o registratiesysteem (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoteldeskmanager / hoofd frontoffice.

Kerntaken

Serviceverlening (telefonisch):

- Beantwoorden van telefonische vragen aangaande aan- en afwezigheid van gasten, medewerkers en doorverbinden.
- Standaardinformatie over het hotel verstrekken (voorzieningen, openingstijden etc.).
- Verlenen van service, zoals de wekservice, doorgeven van boodschappen, klachten e.d.
- Registreren van gesprekken/klachten en zorgen voor opvolging.

Boekingen en administratieve ondersteuning:

- Verzorgen van telefonische boekingen d.m.v. geautomatiseerd boekingssysteem.
- Daarbij standaardinformatie verstrekken over beschikbaarheid, voorzieningen en prijzen.
- Opstellen, beantwoorden en verzenden van standaardbrieven en e-mails omtrent boekingen en hotelinformatie.

Chef bediening

Doel

Verzorgen van de bediening en het uitserveren van een uitgebreid en wisselend menu en breed assortiment dranken/wijnen in een luxe restaurant, met nadrukkelijke aandacht voor serviceverlening, door in te spelen op verwachtingen en wensen van gasten, te adviseren over mogelijkheden/keuzebegeleiding en daarmee een wezenlijke bijdrage leveren aan de bezoekerservaring (ABU 6).

Plaats in de organisatie

- Direct leidinggevende: bedrijfsleider/eigenaar.
- Geeft leiding aan: een team bedienend personeel (functioneel).

Kerntaken

Coördineren werkzaamheden en voorbereiding:

- (Dagelijks) plannen van de uit te voeren (voorbereidings)werkzaamheden, maken van roosters en functioneel aansturen van bedienend personeel.
- Personeelsbeheer: regelen van verlof, bezetting, beoordeling en ontwikkeling medewerkers.
- Verzorgen van een onberispelijke dinerzaal, coördineren van de voorbereidende mise en place.
- Verwelkomen van gasten, informeren naar reservering/wensen, begeleiden naar de tafel, een eventuele eerste bestelling opnemen, continu bijhouden van bezetting en evt. wachttijden.

Bediening:

- Verrichten van allround bedieningswerkzaamheden en toezien op naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Opmaken van rekening en afrekenen met gast, vragen naar ervaringen/feedback en deze terugkoppelen naar het bedienend personeel.

Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden:

- Afruimen van gebruikt serviesgoed en bestek, afnemen van tafels.
- Verplaatsen van tafels, aanvegen vloeren, schoonmaken buffet, glaswerk, spoelbakken etc.
- Verzorgen van de afsluiting van de dinerzaal en toezien op gereedheid voor de volgende dag.

Chef-kok klein restaurant

Alternatieve functiebenaming(en)
Kok

Doel
(Laten) bereiden en doorgeven van gerechten en menu's, verzorgen van een voordelige inkoop en de kwaliteitsbeoordeling van ingrediënten en periodiek de samenstelling van het menu evalueren (ABU 6).

Plaats in de organisatie
- Direct leidinggevende: bedrijfsleider/eigenaar.
- Geeft leiding aan: een klein team keukenhulpen (functioneel).

Kerntaken
Inkoop en keukenorganisatie:
- (Dagelijks) plannen van de uit te voeren voorbereidingswerkzaamheden, maken van roosters en functioneel aansturen van keukenhulpen.
- Opstellen van bestellijsten voor ingrediënten, grondstoffen en hulpmiddelen met oog voor prijsstelling, bestellen en uitvoeren van ontvangstcontrole en voorraadbeheer.
- Voorstellen doen ter continue ontwikkeling van het menu, bijvoorbeeld seizoenkaarten, aanpassen receptuur en hoeveelheden/prijzen calculeren met oog voor de winstnorm.

Bereiding gerechten:
- Afhandelen van binnenkomende bestellingen door werkzaamheden te delegeren volgens een zelf opgestelde planning t.a.v. bezetting, hoeveelheden en productietijdstippen.
- Vaststellen kwaliteit (versheid) van producten voor verwerking.
- Laten voorbereiden van ingrediënten, waaronder het wassen snijden, voorkoken, mengen/roeren daarvan en het uitvoeren van de bereidingsprocessen.
- Bewaken/controleren van gaarheid, smaak, kleur, vloeibaarheid en waar nodig uitvoeren van bijstellingen.
- Gereedmaken van borden en schotels door portioneren, garneren conform receptuur.
- Uitvoeren van kwaliteitscontrole voor doorgeven van gerechten en buffetonderdelen voor ontbijt, lunches, diners en partijen.

Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden:
- Schoonmaken en ordenen van de werkomgeving, afwassen van keukenapparatuur, machines, kookgerei en afvoeren van afval conform HACCP-voorschriften.

Host/Hostess

Alternatieve functiebenaming(en)
Gastheer/Gastvrouw

Doel
Ontvangen, te woord staan, begeleiden en informeren van bezoekers van horecagelegenheden c.q. deelnemers bij evenementen, congressen, beurzen e.d. (ABU 4).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: bedrijfsleider/eventcoördinator.

Kerntaken
Dienstverlening/hospitality:
- Op gastvrije en representatieve wijze welkom heten van bezoekers/deelnemers en informeren naar gegevens.
- Bezoekers/deelnemers inschrijven/registreren, voorzien van bezoekerspas en de weg wijzen.

Informatievoorziening:

- Toelichten van programma, locatie(s) en voorzieningen.
- Verstrekken en toelichten van documentatiemateriaal.
- Gedurende het bezoek optreden als eerste aanspreekpunt m.b.t. alle wensen van bezoekers/deelnemers en contact leggen met collega's/eventcoördinator bij speciale verzoeken.
- Bezoekers/deelnemers gedurende het bezoek naar eigen inzicht informeren over aanvullende zaken, verzorgen van rondleidingen en in noodsituaties informeren over vluchtroutes.
- Bewaken van de voortgang van het programma en deze bevorderen door vlot in te spelen op vragen/wensen van deelnemers en kleine organisatorische problemen snel op te lossen.

Hoteldeskmanager

Doel

Leidinggeven aan de frontoffice in een groot/middelgroot hotel, gericht op de continuïteit van de serviceverlening door verstoringen/problemen vlot te verhelpen, door operationele aan- en bijsturing n.a.v. resultaten (klantevaluaties/klachten) en door in te spelen op klantwensen (ABU 8).

Plaats in de organisatie

- Direct leidinggevende: bedrijfsleider/directeur.
- Geeft leiding aan: een team van ca. 5-10 (parttime) frontoffice medewerkers.

Kerntaken

Organisatie en kwaliteit:

- Inrichten en vastleggen van de werkprocessen voor het eigen team.
- Controleren/toezien op de naleving van de vastgelegde instructies/procedures t.a.v. gastenbehandeling, administratieve afhandeling e.d., alsmede t.a.v. de (persoonlijke) presentatie.
- Zelf ook de balie/telefooncentrale bezetten en daarbij nadrukkelijk een voorbeeldrol innemen.
- Afstemmen van de frontoffice-activiteiten met de overige hotel- en restaurantactiviteiten.
- De representativiteit van de ontvangst/receptie bewaken, werkprocessen verbeteren en daartoe continu afstemmen met andere teamleiders en disciplines (facilitair/horeca).
- Een eerste aanspreekpunt vormen voor gasten bij vragen/klachten en deze afhandelen.
- Afhandelen van calamiteiten/incidenten in de lobby, o.m. op het gebied van schoonmaak, beveiliging en technische storingen (telefooncentrale, ICT etc.).

Leidinggeven:

- Realiseren van het functioneren en de uitstraling van de receptie voor een (middel) groot hotel door leiding te geven aan een team frontofficemedewerkers.
- Coördineren van werkzaamheden door het opstellen van personeelsplanningen/roosters en het werkgericht coachen van receptionisten/frontofficemedewerkers.
- Periodiek beoordelen van medewerkers met oog op gerealiseerde bezoekerstevredenheid, leveren van feedback a.d.h.v. concrete voorbeelden.
- Personeelsbeheer: regelen van verlof, bezetting en aannemen in overleg met leidinggevende.

Hotelmedewerker frontoffice

Doel
Ontvangen, inchecken en uitchecken van gasten aan een balie, daarnaast algemene informatie verschaffen, bedienen van de telefooncentrale en de administratieve en secretariële werkzaamheden verzorgen (ABU 4).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoteldeskmanager / hoofd frontoffice.

Kerntaken
Ontvangstreceptie:
- Ontvangen en inchecken van gasten aan de hand van reserveringslijsten.
- Aanmaken en overhandigen van sleutels/ sleutelkaarten.
- Uitchecken van gasten, betalingen verwerken met behulp van (geautomatiseerd) kassasysteem.
- Kassa overdragen en verantwoorden van ontvangen gelden en betalingen bij einde dienst.

Receptieserviceverlening:
- Verstrekken van hotelinformatie (voorzieningen, openingstijden etc.) en toeristische informatie door het overhandigen en toelichten van folders, flyers etc.
- Beantwoorden van (telefonische) vragen aangaande aan- en afwezigheid van gasten, medewerkers en doorverbinden/doorverwijzen.
- Verlenen van service, zoals de wekservice, doorgeven van boodschappen, klachten e.d.
- Registreren van gesprekken/klachten en zorgen voor opvolging.

Boekingen en administratieve ondersteuning:
- Verzorgen van telefonische boekingen d.m.v. geautomatiseerd boekingssysteem.
- Daarbij standaardinformatie verstrekken over beschikbaarheid, voorzieningen en prijzen.
- Opstellen, beantwoorden en verzenden van standaardbrieven en e-mails omtrent boekingen en hotelinformatie.

Hulp bediening

Doel
Bedienen en serveren van dranken / eenvoudige gerechten aan gasten (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: bedrijfsleider/eigenaar.

Kerntaken
Bediening:
- Opnemen van bestellingen (warme/koude dranken, eenvoudige gerechten).
- Doorgeven van bestellingen aan keuken/ barpersoneel.
- Serveren van eenvoudige gerechten en dranken.

Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden:
- Afruimen van gebruikt serviesgoed en bestek, afnemen van tafels.
- Verplaatsen van tafels, aanvegen vloeren, schoonmaken buffet, glaswerk, spoelbakken etc.

Keukenhulp A

Alternatieve functiebenaming(en)
Keukenassistent, Keukenmedewerker, Productiehulp keuken

Doel
Eenvoudige ondersteunende en voorbereidende werkzaamheden in de keuken o.b.v. eenduidige aanwijzingen van collega's (ABU 1).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: sous-chef/chef-kok.

Kerntaken
Keukenondersteuning:
- Wassen, schillen, snijden van producten volgens instructie.
- Schoonmaken en klaarzetten van producten, verzamelen en afvoeren van (keuken)afval.
- Aanvullen van voorraden, uitpakken van leveringen, assisteren bij de opslag.
- Schoonmaken van de werkomgeving, afwassen van kookgerei en overig vaatwerk.

Keukenhulp B

Alternatieve functiebenaming(en)
Keukenassistent, Keukenmedewerker, Productiehulp keuken

Doel
Ondersteunende en voorbereidende werkzaamheden in de keuken o.b.v. eenduidige aanwijzingen van collega's (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: sous-chef/chef-kok.

Kerntaken
Keukenondersteuning:
- Snijden/portioneren/bereiden van producten t.b.v. afgebakende onderdelen van mise en place.
- Voorbereidende handelingen zijn van enige invloed op de kwaliteit van ingrediënten/gerechten en de spillage in de keuken.
- Schoonmaken en klaarzetten van producten, verzamelen en afvoeren van (keuken)afval.
- Aanvullen van voorraden, uitpakken van leveringen, assisteren bij de opslag.
- Schoonmaken van de werkomgeving, afwassen van keukenapparatuur, machines, kookgerei en overig vaatwerk.

Kok eenvoudige gerechten

Alternatieve functiebenaming(en)
Kok productie

Doel
Bereiden en doorgeven van een standaard assortiment gerechten in een sterk planmatig en op efficiënte productie gerichte structuur (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: sous-chef/chef-kok.

Kerntaken
Bereiding gerechten:
- Reageren op binnenkomende bestellingen en handelen volgens de door de chef opgestelde planning t.a.v. hoeveelheden en productietijdstippen.
- Beoordelen en voorbereiden van ingrediënten, waaronder het wassen, snijden, voorkoken, mengen/roeren daarvan.
- Uitvoeren van de bereidingsprocessen (handelingenreeksen) t.a.v. bekende gerechten.
- Bewaken/controleren van gaarheid, smaak, kleur, vloeibaarheid en waar nodig uitvoeren

van bijstellingen.
- Gereedmaken van borden en schotels door portioneren, garneren steeds conform de vastgelegde instructies inzake ingrediënten receptuur, werkmethode uiterlijke presentatie.

Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden:
- Schoonmaken en ordenen van de werkomgeving, afwassen van keukenapparatuur, machines, kookgerei en afvoeren van afval.

Medewerker bediening

Alternatieve functiebenaming(en)
Buffetmedewerker, Horecamedewerker, Bedieningsmedewerker, Barkeeper, Serveerster, Kelner

Doel
Bedienen en serveren van lunch- en dinergerechten aan gasten, daarbij toelichten van een kleine/gemiddelde kaart (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: bedrijfsleider/eigenaar.

Kerntaken
Bediening:
- Opnemen van bestellingen (dranken, gerechten, menu's) en evt. toelichten van de kaart.
- Klaarmaken eenvoudige bestellingen, zoals het inschenken/tappen van dranken.
- Doorgeven van bestellingen en evt. feedback (klachten, wensen) aan keuken.
- Serveren van gerechten en dranken volgens daartoe gestelde regels en omgangsvormen.
- Opmaken van rekening en afrekenen met gast.

Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden:
- Afruimen van gebruikt serviesgoed en bestek, afnemen van tafels.
- Verplaatsen van tafels, aanvegen vloeren, schoonmaken buffet, glaswerk, spoelbakken etc.

Medewerker bediening partycatering

Doel
Bedienen door het regulier uitserveren van gerechten en dranken volgens een vaste procedure en meewerken in voorbereiding en afbouw van feestlocaties. Daarbij verrichten van standaard-(uit)serveerhandelingen en bereidingen aan tafel (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: bedrijfsleider/eventcoördinator.

Kerntaken
Bediening:
- Opnemen van bestellingen (dranken, gerechten) en evt. toelichten van het menu.
- Klaarmaken eenvoudige bestellingen, zoals het inschenken/tappen van dranken.
- Doorgeven van bestellingen en evt. feedback (klachten, wensen) aan keuken.
- Serveren van gerechten en dranken volgens daartoe gestelde regels en omgangsvormen.

Voorbereiding:
- Opbouwen, inrichten en aansluiten / in gereedheid brengen van de faciliteiten.
- Uitladen en klaarzetten van materialen, zoals meubilair, serviesgoed, hulpmiddelen.
- Plaatsen en opdekken van tafels, klaarmaken en inrichten van bars, installaties etc.

Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden:
- Afruimen van gebruikt serviesgoed en bestek, afnemen en afvoeren van tafels.
- Schoonmaken van locatie (meubilair en vloeren) en evt. meewerken bij het inladen van auto's.

Medewerker bedrijfsrestaurant

Alternatieve functiebenaming(en)
Buffetmedewerker, Bedrijfsrestaurantmedewerker

Doel
Verstrekken van standaardassortiment dranken koude lunches etc. volgens vastgesteld menu en verzorgen van schoonmaak- en opruimwerkzaamheden van werkplek (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: bedrijfsleider.

Kerntaken
Verstrekken van voedsel en dranken:
- Gereedmaken van uitgiftebuffet (evt. op locatie), inrichten van de counter met voorverpakte etenswaren en dranken volgens vastgesteld menu.
- Bereiden van eenvoudige lunchgerechten, soepen, koffie en thee zetten en daartoe standaardkeukenapparatuur gebruiken.
- Uitgeven van dranken en etenswaren aan bezoekers en registreren/afrekenen van consumpties.
- Serveren van koffie/thee dan wel rondgaan met dranken/snacks bij recepties.

Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden:
- Afruimen van tafels, schoonmaken van locatie (meubilair en vloeren).
- Opruimen van bezorgmaterieel, keukenapparatuur en servies, gereedmaken voor transport.
- In- en uitruimen van een vaatwasser.

Medewerker partycatering

Doel
Voorbereiden van feesten, klaarzetten van aangevoerde materialen, opdekken van tafels en verzorgen van een opgeruimde omgeving. Daarnaast assisteren in de bediening door gereedmaken en aanvoeren van bestellingen (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: bedrijfsleider/eventcoördinator.

Kerntaken
Voorbereiding:
- Uitladen van aangevoerde materialen, zoals meubilair, serviesgoed, hulpmiddelen.
- Opbouwen en inrichten feestlocatie volgens aangegeven opstelling.
- Opdekken van tafels, inrichten van bars e.d.

Bedieningsassistentie:
- Aanvullen van voorraden in uitgiftebuffet of bar gedurende feest.
- Klaarmaken van bestellingen, zoals het inschenken van dranken.
- Aanvoeren van gerechten en dranken.

Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden:
- Afruimen van gebruikt serviesgoed en bestek, afnemen en afvoeren van tafels.
- Schoonmaken van locatie (meubilair en vloeren) en evt. meewerken bij het inladen van auto's.

Medewerker voorbereiding partycatering

Alternatieve functiebenaming(en)
Medewerker zalenzetter

Doel
Uitladen en klaarzetten van aangevoerde materialen, opdekken van tafels en verzorgen van een opgeruimde omgeving volgens concrete instructies (ABU 1).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: bedrijfsleider/eventcoördinator.

Kerntaken
Voorbereiding:
- Uitladen van aangevoerde materialen, zoals meubilair, serviesgoed, hulpmiddelen.
- Opbouwen feestlocatie volgens instructies en aangegeven opstelling.
- Opdekken van tafels, inrichten van bars e.d.

Opruim- en bedieningsassistentie (zonder klantcontact):
- Aanvullen van voorraden in uitgiftebuffet of bar.
- Afruimen van gebruikt serviesgoed en bestek, afnemen en afvoeren van tafels.

Receptionist hotel

Doel
Verzorgen van de ontvangst, het inchecken en uitchecken van gasten aan een balie van een (internationaal) hoog aangeschreven hotel, daarnaast een bijdrage leveren aan de bezoekerservaring door te voorzien in toeristische, culturele en gastronomische informatie en daarbij inspelen op de wensen van bezoekers (ABU 5).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoteldeskmanager / hoofd frontoffice.

Kerntaken
Ontvangstreceptie:
- Verzorgen van een onberispelijke ontvangstruimte/lobby, afhandelen van incidenten en calamiteiten die daar plaatsvinden en daartoe aansturen van conciërge, inschakelen hulpdiensten etc.
- Ontvangen en inchecken van binnen- en buitenlandse gasten aan de hand van reserveringslijsten of inpassen van onaangekondigde bezoekers.
- Aanmaken en overhandigen van sleutels/sleutelkaarten.
- Uitchecken van gasten, betalingen verwerken met behulp van (geautomatiseerd) kassasysteem.
- Kassa overdragen en verantwoorden van ontvangen gelden en betalingen bij einde dienst.
- Afhandelen van alle voorkomende vragen en verzoeken van (potentiële)bezoekers (bijv. een taxi bellen) en te woord staan van leveranciers, bezorgdiensten etc.

Receptieserviceverlening:
- Verstrekken van hotelinformatie (voorzieningen, openingstijden etc.) en op de bezoeker afgestemde toeristische, culturele en gastronomische informatie gericht op keuzebegeleiding.
- Beantwoorden van (telefonische) vragen aangaande aan- en afwezigheid van gasten, medewerkers en doorverbinden/doorverwijzen.
- Verlenen van service, zoals de wekservice, doorgeven van boodschappen, klachten e.d.
- Registreren van gesprekken/klachten en zorgen voor opvolging.

Boekingen en administratieve ondersteuning:
- Verzorgen van telefonische boekingen d.m.v. geautomatiseerd boekingssysteem.
- Daarbij informatie verstrekken over beschikbaarheid, voorzieningen en prijzen.
- Opstellen, beantwoorden en verzenden van standaardbrieven en e-mails omtrent boekingen en hotelinformatie.

Restaurantmanager fastfood

Doel

Realiseren van de gestelde doelstellingen t.a.v. omzet en resultaat van de vestiging als onderdeel van een keten, door leiding te geven aan een team en bestaande productie- en bedieningsprocessen te controleren en bij te sturen (ABU 7).

Plaats in de organisatie:
- Direct leidinggevende: regioleider/hoofdkantoor.
- Geeft leiding aan: een groot team parttime medewerkers (indirect, via assistenten).

Kerntaken

Leidinggeven:
- Leidinggeven aan het fastfoodrestaurant waar sprake is van een beperkt assortiment, productiekeuken, minder complexe gerechten, standaardwerkwijze en kort verblijf van gasten.
- Coördineren van werkzaamheden door het opstellen van personeelsplanningen/roosters en het delegeren van concrete taken en prioriteiten aan assistent.
- Begeleiden en evt. corrigeren van medewerkers, leveren van feedback m.b.t. functioneren.
- Personeelsbeheer: regelen van verlof, bezetting, aannemen, inlenen (salarisvoorstel a.d.h.v. instructies hoofdkantoor), beoordelen en ontwikkeling medewerkers.

Organisatie en kwaliteit:
- Opstellen van begrotingen, bespreken met direct leidinggevende i.v.m. goedkeuring, bewaken van de realisatie en bijsturen bij afwijkingen.
- Verzorgen van de lokale verkoop / promotieactiviteiten a.d.h.v. programma's van hoofdkantoor.
- Te woord staan van gasten bij vragen/klachten en deze afhandelen.
- Beheren van de vestiging o.m. schoonmaak, onderhoud, meldingen van storingen binnen contractafspraken hoofdkantoor.
- Verzorgen van een verzorgd en hygiënisch eet- en kookgedeelte.
- Controleren op het voldoen aan kwaliteitseisen, naleving van voorschriften m.b.t. veiligheid, arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).

Sous-chef

Alternatieve functiebenaming(en)

Kok, Chef de Partie

Doel

(Laten) bereiden en beoordelen van gerechten (en onderdelen daarvan), zelf verzorgen van afgebakende delen van complexe gerechten/bereidingswijzen (inclusief de daarbij behorende inkoop en kwaliteitsbeoordeling van gerechten/ingrediënten) en bijdragen aan de ontwikkeling van het menu behorend bij een restaurant in het luxe segment (ABU 7).

Plaats in de organisatie
- Direct leidinggevende: chef-kok, bedrijfsleider/eigenaar.
- Geeft leiding aan: een team keukenhulpen en koks (resp. functioneel en coördinerend).

Kerntaken

Leidinggeven en keukenorganisatie:

- Ondersteunen van de chef-kok door het opstellen van personeelsplanningen/roosters en het delegeren van concrete taken en prioriteiten in de keuken.
- (Dagelijks) plannen van uit te voeren voorbereidingswerkzaamheden, functioneel aansturen van keukenhulpen en technisch controleren van koks/deelproducten.
- Opstellen van bestellijsten voor ingrediënten, grondstoffen en hulpmiddelen met oog voor prijsstelling, bestellen en uitvoeren van ontvangstcontrole en voorraadbeheer.
- Bijdragen aan de continue ontwikkeling van het menu (kleine kaart, snel wisselend, creatieve gerechten), nieuwe recepten uitproberen, met oog voor hoeveelheden, prijzen en winstnorm.
- (Laten) schoonmaken en ordenen van de werkomgeving (ook tussentijds), afwassen van keukenapparatuur, machines, kookgerei en afvoeren van afval conform HACCP-voorschriften.

Bereiding gerechten:

- Afhandelen van binnenkomende bestellingen door werkzaamheden te delegeren naar capaciteit en specialiteiten binnen de keuken, monitoren van doorlooptijden/planningen.
- Uitvoeren van complexe vaktechnische bereidingsprocessen.
- Bewaken/controleren van gaarheid, smaak, kleur, vloeibaarheid van gerecht(gedeelte) op eigen en andere werkplekken, waar nodig uitvoeren van bijstellingen.
- Gereedmaken van borden en schotels door portioneren, garneren conform receptuur.

Kwaliteitscontrole:

- Vaststellen kwaliteit (versheid) van producten voor verwerking.
- Toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, arbo.
- Uitvoeren van kwaliteitscontrole voor doorgeven van gerechten en buffetonderdelen voor ontbijt, lunches, diners en partijen, o.a. op werk- en presentatiemethoden (huisstijl).
- Aansluiting met bediening bewaken, daartoe continu communiceren/afstemmen, vooral bij speciale verzoeken en verwachte problemen/stagnaties met bestellingen, uitgifteproces e.d.
- Afhandelen van vragen/klachten, bij grote problemen inschakelen leidinggevende.

Voorman spoelkeuken

Doel

Aansturen van een team medewerkers in de spoelkeuken en daarnaast meewerken in de uitvoering, o.a. door het bedienen van afwas-/schoonmaakapparatuur (ABU 3).

Plaats in de organisatie

- Direct leidinggevende: bedrijfsleider/directeur.
- Geeft leiding aan: een team (parttime) medewerkers (max. 10).

Kerntaken

Beheer apparatuur:

- Zorgdragen voor een goede werking van de automatische was-/spoelmachine(s).
- Verrichten van 1e-lijns onderhoud aan en reiniging van apparatuur en inschakelen van monteur bij grotere technische problemen.

Coördinatie keukenondersteuning:

- Opstellen van werkroosters o.b.v. verkregen input over (verwachte) drukte in het bedrijf, realiseren juiste bezetting (parttimers,

oproepkrachten) i.o.m. leidinggevende.
- Indelen en toewijzen van de werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies.
- Toezien op de voortgang, kwaliteit, juist gebruik van materialen/machines, toepassing van gebruikersinstructies en bedrijfsspecifieke, arbo- en HACCP-voorschriften.
- Steekproefsgewijs controleren op juiste reiniging.

Keukenondersteuning:
- Sorteren van af te wassen artikelen.
- Plaatsen van af te wassen artikelen in spoelbakken en/of spoelmachines.
- Handmatig reinigen van artikelen resp. bedienen van spoelmachine.
- Uitnemen van gereinigde artikelen (gesorteerd) neerzetten op daartoe bestemde plaatsen.

Zelfstandig werkend kok

Alternatieve functiebenaming(en)
Kok

Doel
Bereiden en doorgeven van gerechten en menu's, verzorgen van de (standaard)inkoop en kwaliteitsbeoordeling van ingrediënten en periodiek de samenstelling van het menu evalueren (ABU 5).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: bedrijfsleider/eigenaar.

Kerntaken
Inkoop en keukenorganisatie:
- Opstellen van bestellijsten voor ingrediënten, grondstoffen en hulpmiddelen, bestellen en uitvoeren van ontvangstcontrole.
- Mede bepalen van de te voeren kaart, menu's e.d. en voorstellen doen ter ontwikkeling van recepten en menu's, na goedkeuring aanpassen receptuur en hoeveelheden calculeren.

Bereiding gerechten:
- Reageren op binnenkomende bestellingen en handelen volgens een zelf opgestelde planning t.a.v. hoeveelheden en productietijdstippen.
- Vaststellen kwaliteit (versheid) van producten voor verwerking.
- Bereiden en doorgeef-gereed maken van gerechten en buffetonderdelen voor ontbijt, lunches, diners en partijen.
- Daartoe voorbereiden van ingrediënten, waaronder het wassen, snijden, voorkoken, mengen/roeren daarvan en het uitvoeren van de bereidingsprocessen.
- Bewaken/controleren van gaarheid, smaak, kleur, vloeibaarheid en waar nodig uitvoeren van bijstellingen.
- Gereedmaken van borden en schotels door portioneren, garneren conform receptuur.

Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden:
- Schoonmaken en ordenen van de werkomgeving, afwassen van keukenapparatuur, machines, kookgerei en afvoeren van afval conform HACCP-voorschriften.

Commercieel

Accountmanager

Doel
Beheersen van het complete verkoopproces binnen een toegewezen regio e/o groep zakelijke klanten, gericht op het realiseren en uitbouwen van omzet door een product/dienst te verkopen, daarbij rechtstreeks in contact treden met de klant, contracten beheren, voeren van prijsonderhandeling, adviseren over producteigenschappen en inspelen op wensen van de klant (ABU 8).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd verkoop / vestigingsmanager.

Kerntaken
Acquisitie:
- Realiseren van een verkoopplan, waaronder het bezoeken/ontvangen van (potentiële) klanten en het verzamelen van informatie over mogelijke doelgroepen.
- Voorbereiden (en bezoeken) van beurzen, realiseren productpromotie.
- Relatie- en contractbeheer voeren, afstemmen over voortgang en wensen en bestaande klanten periodiek informeren over (product)-ontwikkelingen, kortingsacties etc.

Verkoop:
- Inventariseren van klantwensen, eigenschappen / toepassing van producten / diensten toelichten.
- Verkoopadvisering door suggesties te doen over mogelijkheden binnen de budgettaire ruimte.
- Voeren van verkoopgesprekken, doen van prijsopgaven en daarbij onderhandelen over prijzen en kortingen binnen de voorgeschreven marges.
- Afspraken maken over afnamevolumes, kortingspercentages e.d.
- Opgestelde prijsopgaven/offertes bevestigen en ondertekenen en voeren van contractbeheer.
- Bewaken van de opvolging van uitstaande verkoopovereenkomsten en afnameverplichtingen.

Registratie en rapportage:
- Opbouwen van een eigen bestand met relaties/contactpersonen.
- Verzorgen van periodieke verkooprapportages, bezoekverslagen etc.
- Bijdragen aan de totstandkoming van een jaarlijks verkoopplan door het aanleveren van gegevens m.b.t. omzetten, afname etc.
- Informeren van uitvoerende afdelingen over afspraken en bijzonderheden.

Administratief medewerker verkoopbinnendienst

Alternatieve functiebenaming(en)
Binnendienstmedewerker

Doel
Uitvoeren administratieve werkzaamheden t.b.v. de verkoopafdeling (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd verkoopbinnendienst.

Kerntaken
Verkoopadministratie:
- Controleren, completeren, invoeren en aanleveren ordergegevens t.b.v. de afdeling (after)sales.

- Nagaan van beschikbaarheid producten en leverdata.
- Controleren en registreren van klantgegevens en leveringsafspraken.
- Signaleren van problemen/bijzonderheden aan commercieel medewerkers.
- Bijhouden van klant- en verkoopgegevens in grote databestanden, op verzoek leveren van specifieke onderdelen daarvan.
- Uitvoeren van typewerkzaamheden, archiveren e.d.

Baliemedewerker

Alternatieve functiebenaming(en)
Medewerker klantcontact

Doel
Ontvangen van klanten en deze informeren over producten en diensten, afhandelen van correspondentie (vragen en bestellingen) via e-mail en binnen gestelde voorschriften (ABU 4).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd verkoop, hoofd customer services.

Kerntaken
Communicatie:
- Ontvangen en bedienen van klanten aan een balie, telefonisch, schriftelijk en per e-mail.
- Informatie verstrekken rondom producten en diensten van het bedrijf aan de hand van bestaande brochures, prijslijsten etc.
- Op verzoek van klanten plaatsen van bestellingen bij leveranciers.
- Doorverwijzen van klanten naar de juiste persoon, afdeling of (warenhuis/winkel) locatie.
- Afhandelen van correspondentie, vragen, klachten, binnen de gestelde voorschriften.
- Doorsturen van complexere klantvragen en -klachten naar de betreffende verantwoordelijke.
- Bewaken van afhandelingstermijnen rondom klantcontacten.

Administratie:
- Registreren van klantgegevens, -vragen en -afspraken in een geautomatiseerd systeem.
- Signaleren van bijzonderheden en deze waar nodig terugkoppelen aan collega's.
- Signaleren van knelpunten in de dienstverlening en verbetervoorstellen doen.

Callcentermedewerker A

Alternatieve functiebenaming(en)
Callcentermedewerker

Doel
Voeren van zeer eenvoudige inkomende óf uitgaande telefonische servicegesprekken a.d.h.v. een script met standaardvragen en standaardantwoorden (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: teamleider.

Kerntaken
Telefonisch klantcontact:
- Voeren van zeer eenvoudige inkomende of uitgaande telefonische servicegesprekken.
- Klanten te woord staan a.d.h.v. een script met daarin standaardvragen en -antwoorden.

Administratie:
- Registreren resp. invoeren van gegevens in de ter beschikking gestelde media.

Callcentermedewerker B

Alternatieve functiebenaming(en)
Callcentermedewerker

Doel
Voeren van eenvoudige inkomende en uitgaande telefonische servicegesprekken a.d.h.v. scripts met standaardvragen en standaardantwoorden dan wel concrete aanwijzingen van de leidinggevende (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: teamleider.

Kerntaken
Telefonisch klantcontact:
- Voeren van inkomende en uitgaande telefonische servicegesprekken, waaronder het benaderen van potentiële klanten.
- Klanten te woord staan a.d.h.v. scripts met daarin standaardvragen en -antwoorden of door concrete aanwijzingen van de teamleider met beperkte ruimte om daarvan af te wijken.
- Verzamelen van standaardmatige informatie dan wel verstrekken van algemene toelichting op producten.
- (Beperkt) inspelen op en beantwoorden van vragen.

Administratie:
- Vastleggen van gespreksgegevens in de ter beschikking gestelde media.
- Verwerken van klant- en ordergegevens volgens procedure.

Callcentermedewerker C

Alternatieve functiebenaming(en)
Callcentermedewerker, Telefonisch verkoper/ telemarketeer

Doel
Voeren van inkomende en uitgaande telefonische service- e/o (after)salesgesprekken a.d.h.v. diverse scripts en globale aanwijzingen van de leidinggevende (ABU 4).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: teamleider.

Kerntaken
Telefonisch klantcontact:
- Voeren van inkomende en uitgaande telefonische servicegesprekken, waaronder het benaderen van potentiële klanten en het doen van commerciële voorstellen.
- Klanten te woord staan a.d.h.v. diverse scripts en globale aanwijzingen van de teamleider gericht op maximale inzameling van klantinformatie, dan wel de verkoop van een product/dienst.
- Verschaffen/verzamelen van uitgebreide product- e/o klantinformatie, het toelichten van producttoepassingen, diensten en het behandelen van prijzen, acties en kortingen daaromtrent.
- Daarbij inspelen op en beantwoorden van uiteenlopende vragen.

Administratie:
- Vastleggen van gespreksgegevens in de ter beschikking gestelde media.
- Verwerken van klant- en ordergegevens volgens procedure.

Inkoper

Doel
Zorgen dat producten e/o diensten tegen de meest gunstige prijs en volgens vastgestelde condities beschikbaar zijn, deze condities periodiek herzien en hierover onderhandelen (ABU 8).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd inkoop.

Kerntaken
Inkoopvoorbereiding:
- Toepassen van productkennis bij verkenning van de Nederlandse/Europese markt wat betreft producteigenschappen, leveringsmogelijkheden en -betrouwbaarheid.
- Opstellen van offerteaanvragen binnen kaders van bestaande leveranciers of door de leidinggevende vastgestelde potentiële leveranciers.
- Ontvangen, beoordelen en sorteren van de offertes met oog voor prijs en leveringscondities.
- Leidinggevende adviseren over te kiezen leveranciers o.b.v. kwaliteit en gebruikerseisen, eventueel in overleg met betrokkenen binnen de organisatie.

Inkoop:
- Inkopen van materialen, grondstoffen, onderdelen en diensten a.d.h.v. inkoopopdrachten.
- Onderhandelen over prijzen en leveringscondities binnen raamcontracten/budgetkaders.
- Controleren van orderbevestigingen, bewaken van levertijden, melden van afwijkingen, afwikkelen van boeteclausules en schadeclaims.
- Leverancierssprestaties monitoren (o.a. door kwaliteitscontrole, contractafspraken en product) en hierover terugkoppelen naar de leveranciers en leidinggevende.
- Bijdragen aan de verbetering van interne en externe inkoop en logistieke processen.

Informatievoorziening:
- Documenteren van inkooporders, verzamelde offertes etc. voor gebruik in de organisatie.
- Aanleveren van leverancierspijzen voor calculatiedoeleinden.

Kassamedewerker

Alternatieve functiebenaming(en)
Caissière, Kasmedewerker, Kassier winkel

Doel
Afrekenen artikelen met behulp van een kassa e/o elektronische betaalmiddelen (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: bedrijfsleider/winkeleigenaar.

Kerntaken
Kassawerkzaamheden:
- Artikelen zelfstandig afrekenen met behulp van een kassa e/o elektronische betaalmiddelen.
- Accepteren vouchers, tegoedbonnen etc., terugboeken van foutbonnen en geruilde artikelen.
- Signaleren van winkeldiefstal, leeftijdsgrenzen voor alcohol/tabak etc.
- Verpakken van artikelen.
- Opmaken van de kas en afdragen van gelden.

Medewerker klachtenbeheer

Alternatieve functiebenaming(en)
Medewerker klachtenafhandeling,
2e-lijns Helpdeskmedewerker

Doel
Telefonisch en schriftelijk afhandelen van minder eenduidige (2e-lijns) klachten en vragen van klanten over producten/diensten en verbetervoorstellen doen m.b.t. preventieve en correctieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de producten / de klanttevredenheid (ABU 6).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd helpdesk / hoofd klantenservice.

Kerntaken
Klachtenafhandeling:
- (2e-lijns) klachten en vragen van klanten over producten/diensten ontvangen, inschrijven, beoordelen en waar mogelijk direct afhandelen (bv. klachten op websites en social media).
- Complexere klachten uitzoeken en op een later tijdstip reageren naar klanten met een oplossing of voorstel via telefoon, e-mail en internet.

Kwaliteitsverbetering:
- Gesprekken vastleggen, waaronder geboden oplossing/voorstel, contactgegevens en aard van de klacht.
- Terugkoppelen van klachten naar afdeling verkoop en in overleg met betrokken afdelingen bepalen van de hoofdoorzaak van klachten en afkeur.
- Signaleren van trends in (aard van) klachten en verbetervoorstellen in de vorm van preventieve/correctieve maatregelen voorleggen aan de leidinggevende.
- Aangedragen preventieve en correctieve maatregelen doorvoeren en deze evalueren.

Medewerker klantenservice

Doel
Verzorgen van telefonische en schriftelijke afhandeling van klachten, vragen en afkeur van klanten over producten/diensten en deze registreren (ABU 4).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: teamleider klantenservice.

Kerntaken
Telefonisch klantcontact:
- Op klantvriendelijke wijze inkomende telefonische servicegesprekken voeren e/o beantwoorden van e-mailberichten.
- Klachtafhandeling via telefoon, e-mail en internet (bv. klachten op websites en social media), inschrijven, beoordelen en afhandelen conform richtlijnen en voorbeeldberichten.

Administratie en terugkoppeling:
- Gesprekken vastleggen, waaronder contactgegevens en aard van de klacht.
- Categoriseren en classificeren van klachten volgens keuzemenu / geautomatiseerd systeem en minder standaardmatige problemen escaleren naar leidinggevende.
- Standaardrapportages opstellen over aard en frequenties van meldingen, signaleren van veel voorkomende meldingen.
- Signaleren trends in (aard van de) klachten en mogelijke oplossingen en deze terugkoppelen naar de leidinggevende dan wel afdeling verkoop.

Medewerker verkoopbuitendienst

Alternatieve functiebenaming(en)
Commercieel medewerker, Medewerker sales

Doel
Bijdragen aan het realiseren van omzet door vanuit een centrale locatie het verkoopproces te begeleiden (ABU 6).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: salesmanager.

Kerntaken
Marktverkenning:
- Binnen de kaders van een concreet salesplan verzamelen van informatie over mogelijke doelgroepen aan de hand van openbare gegevens.
- Voorbereiden (en bezoeken) van beurzen, bedrijfscontactdagen e.d.
- Contact leggen met aangewezen potentiële klanten en relaties, informatie verstrekken over producten/diensten, prijzen etc. aan de hand van bestaande presentaties, brochures etc.

(Telefonische) verkoop:
- Inventariseren van wensen, eigenschappen / toepassing van producten / diensten toelichten.
- Verkoopadvisering door suggesties te doen over mogelijkheden binnen de budgettaire ruimte.
- Opstellen van offertes en bevestigen van overeengekomen afspraken.
- Bewaken van de opvolging van uitstaande offertes.
- Controleren en (laten) paraferen van ontvangen en te versturen facturen.

Informatie & administratie:
- Vastleggen van klant(bezoek), bezoekresultaten e.d. en bijhouden van een bestand met relaties/contactpersonen.
- Informeren van uitvoerende afdelingen over afspraken en bijzonderheden.

Productmanager

Doel
Opzetten en uitvoeren van productmanagement-activiteiten, gericht op het in de markt zetten van een specifiek (consumenten)product, binnen de kaders van het overkoepelende commerciële (merk)beleid en daarbij behorende uitgangspunten t.a.v. assortiment, prijzen en marges (ABU 10).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd productmanagement.

Kerntaken
Productmanagement:
- Toepassen van (technische) productkennis bij verkenning van de markt voor een specifiek product, gericht op verkooppotentieel, marktverdeling en inkoopkosten/marges.
- Evalueren bestaande product(en), daartoe verzamelen en analyseren van gegevens (o.a. gebruikerstesten/-enquêtes) en bijdragen aan de doorontwikkeling van het product e/o assortiment.
- Opstellen van onderzoeksvoorstellen en opzetten van een ontwikkelprogramma met daarin wensen/producteisen, samengevat marktonderzoek etc.
- Tussentijds bevindingen rapporteren aan de leidinggevende en aan de verkooporganisatie en periodiek aanleveren van informatie over productpositionering, trends en verkoopkansen.

- Daartoe volgen van bedrijfsresultaten van verkooporganisatie t.o.v. die van concurrenten, bezoeken van verkooporganisatie, (internationale) klanten, leveranciers, concurrenten en beurzen.

Productinformatie:
- Beheren van procedures en systemen voor het monitoren en rapporteren van verkoopprestaties.
- Gegevens invoeren in een marketingdatabase met product-, markt- en concurrentiegegevens.
- Periodiek verspreiden van brochures / beschrijving producteigenschappen en prijslijsten.
- Beantwoorden van productvragen vanuit de organisatie.

Projecten:
- Deelnemen in projectteams in diverse fasen van de productlevenscyclus.
- Opstellen van onderzoeksvoorstellen voor het eigen product en bijdragen aan de opzet van een ontwikkelprogramma met daarin wensen/producteisen, samengevat marktonderzoek etc.
- Uitvoeren van projecten voor de introductie van nieuwe producten en productaanpassingen, daartoe opstellen van productpresentaties.

Salesmanager

Doel
Beheersen van het complete verkoopproces en realiseren van omzet in een (grote) regio, dan wel voor een aantal landelijke accounts, door een assortiment aan (luxe/hoogwaardige) producten te verkopen, daarbij rechtstreeks in contact treden met de klant, adviseren over specifieke e/o technische producteigenschappen en inspelen op wensen en mogelijkheden van de klant (ABU 9).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd verkoop / regiomanager.

Kerntaken
Acquisitie:
- Jaarlijks opstellen van een eigen verkoopplan voor de regio / accountplannen met daarin prognoses voor te behalen omzetten, afname etc.
- (Door)ontwikkelen en realiseren van het verkoopplan, waaronder het bezoeken/ontvangen van (potentiële) klanten en het verzamelen van informatie over mogelijke doelgroepen.
- Voorbereiden (en bezoeken) van beurzen, realiseren productpromotie.
- Ontwikkelen van een eigen klantnetwerk, relatie- en contractbeheer voeren, afstemmen over voortgang en wensen en klanten informeren over (product)ontwikkelingen, kortingsacties etc.

Verkoop:
- Inventariseren van klantwensen, eigenschappen / toepassing van producten / diensten toelichten.
- Verkoopadvisering door suggesties te doen over mogelijkheden binnen de budgettaire ruimte.
- Voeren van verkoopgesprekken, doen van prijsopgaven en daarbij onderhandelen over prijzen en kortingen binnen de voorgeschreven marges.
- Maatwerkoplossingen opstellen in de vorm van klant-specifieke contracten, diensten etc.
- Afsluiten van jaarcontracten en daarin gedetailleerde afspraken maken over afnamevo-

lumes, kortingspercentages e.d.
- Opgestelde prijsopgaven/offertes bevestigen en ondertekenen en voeren van contractbeheer.
- Bewaken van de opvolging van uitstaande verkoopovereenkomsten en afnameverplichtingen.

Registratie en rapportage:
- Opbouwen van een eigen bestand met relaties/contactpersonen.
- Verzorgen van periodieke verkooprapportages en daarin benoemen van ontwikkelingen en trends binnen de eigen specifieke markt.
- Informeren van uitvoerende afdelingen over afspraken en bijzonderheden.

Supervisor callcenter

Alternatieve functiebenaming(en)
Teamleider callcenter/contactcenter

Doel
Coördineren en aansturen van callcentermedewerkers (coachen, evalueren, motiveren en opstellen roosters/planning) en zelf minder eenvoudige telefoongesprekken voeren, evt. in de 2e-lijn (ABU 5).

Plaats in de organisatie
- Direct leidinggevende: hoofd callcenter / hoofd klantenservice.
- Geeft leiding aan: een team van ca. 10 - 20 (parttime) callcentermedewerkers (coördinerend).

Kerntaken
Leidinggeven:
- Coördineren, aansturen, motiveren, coachen van callcentermedewerkers, zodat de teamresultaten worden behaald.
- Bewaken van de operationele resultaten en hierop aansturen indien nodig.
- Realiseren van een efficiënte bezetting, door het telefoonverkeer te analyseren en werkroosters op te stellen.

Telefonisch klantcontact:
- Voeren van inkomende en uitgaande telefonische servicegesprekken, waaronder het benaderen van potentiële klanten en het doen van commerciële voorstellen.
- Klanten te woord staan, gericht op maximale inzameling van klantinformatie, dan wel de verkoop van een product/dienst.
- Verschaffen/verzamelen van uitgebreide product- e/o klantinformatie, het toelichten van producttoepassingen, diensten en het behandelen van prijzen, acties en kortingen daaromtrent.
- Daarbij inspelen op en beantwoorden van uiteenlopende vragen.

Administratie:
- (Beperkt) analyseren van verzamelde gespreksgegevens en bijzonderheden voorleggen aan de leidinggevende.
- Vastleggen van gespreksgegevens in de ter beschikking gestelde media.
- Verwerken van klant- en ordergegevens volgens procedure.

Vakkenvuller

Alternatieve functiebenaming(en)
Winkelmedewerker

Doel
Ophalen en plaatsen van artikelen in schappen, rekken etc. en verlenen van assistentie aan klanten (ABU 1).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: bedrijfsleider/winkeleigenaar.

Kerntaken
Bevoorrading, winkelpresentatie:
- Ophalen van voorraden uit magazijn/vrachtwagens m.b.v. rolcontainers e.d.
- Volgens detailvoorschriften plaatsen van artikelen in de juiste schappen, rekken e.d.
- Prijzen van artikelen volgens instructies.
- Verstrekken van algemene informatie aan klanten over locatie, prijzen etc. van producten.
- Signaleren van ongewenst gedrag, winkeldiefstal etc.
- Algemene schoonmaakwerkzaamheden in de winkel (vegen, dweilen).

Verkoopbinnendienstmedewerker A

Alternatieve functiebenaming(en)
Commercieel binnendienstmedewerker

Doel
Ondersteunen van de verkoopbuitendienst door voorbereidende werkzaamheden te verrichten t.a.v. verkoopprocessen en de administratieve afhandeling verzorgen van gerealiseerde verkopen (ABU 5).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd verkoopbinnendienst.

Kerntaken
Verkoopvoorbereiding:
- Inplannen en vastleggen van afspraken voor de verkoopbuitendienst.
- Doorgeven van bijzonderheden aan de buitendienst n.a.v. binnenkomende klantvragen.
- Uitgebreide product- e/o klantinformatie verzamelen en verschaffen aan verkoopbuitendienst.
- Daarbij inspelen op en beantwoorden van uiteenlopende vragen.

Administratie:
- Opstellen van standaardmatige offertes.
- Verwerken van orders en deze opvolgen.
- Vastleggen van contacten, bezoeken, bezoekresultaten e.d. en bijhouden van een bestand met relaties/contactpersonen en deze categoriseren en classificeren.
- Standaardrapportages opstellen over aard en frequenties van klantbezoek, gerealiseerde verkopen en bijzonderheden signaleren.

Verkoopbinnendienstmedewerker B

Alternatieve functiebenaming(en)
Commercieel binnendienstmedewerker

Doel
Ondersteunen van de verkoopbuitendienst door ondersteunende verkoopwerkzaamheden te verrichten (o.a. binnen lopende verkoopprocessen), relatiebeheer te voeren en de administratieve afhandeling te verzorgen (ABU 6).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd verkoopbinnendienst.

Kerntaken
Verkoopondersteuning:
- Gerealiseerde verkoopovereenkomsten uitwerken en (standaardmatige) offertes opstellen.
- Inplannen en vastleggen van afspraken voor de verkoopbuitendienst.
- Doorgeven van bijzonderheden aan de bui-

tendienst n.a.v. binnenkomende klantvragen.
- Uitgebreide product- e/o klantinformatie verzamelen en verschaffen aan verkoopbuitendienst.
- Rondsturen van (samengevatte) markt- en verkoopanalyses.
- Communiceren van het prijsbeleid, acties en kortingen etc.
- Daarbij inspelen op en beantwoorden van uiteenlopende vragen.

Administratie:
- Verwerken van orders en deze opvolgen.
- Vastleggen van contacten, bezoeken, bezoekresultaten e.d. en bijhouden van een bestand met relaties/contactpersonen en deze categoriseren en classificeren.
- Standaardrapportages opstellen over aard en frequenties van klantbezoek, gerealiseerde verkopen en bijzonderheden signaleren.

Relatiebeheer:
- Voeren van relatiebeheer en evt. contractbeheer, versturen en toelichten brochures etc.
- Doorgeven van bijzonderheden aan de buitendienst n.a.v. gesignaleerde klantvragen.

Vertegenwoordiger

Alternatieve functiebenaming(en)
Commercieel medewerker

Doel
Realiseren van omzet door verkoopbevorderende acties uit te voeren m.b.t. een assortiment consumentenartikelen binnen Nederland / een toegewezen regio (ABU 7).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd verkoop / regiomanager.

Kerntaken
Acquisitie:
- Binnen de kaders van een landelijk salesplan opsporen en contactleggen met potentiële relaties, informatie verstrekken over producten/diensten, prijzen etc.
- Bezoeken van regionale accounts en voeren van acquisitiegesprekken.
- Voorbereiden (en bezoeken) van beurzen, bedrijfscontactdagen e.d.

Verkoop:
- Inventariseren van klantwensen en producten/diensten toelichten.
- Verkoopadvisering door suggesties te doen over mogelijkheden binnen de budgettaire ruimte.
- Afspraken maken over afnamevolumes, kortingspercentages e.d.
- Opstellen van offertes en bevestigen van overeengekomen afspraken.
- Bewaken van de opvolging van uitstaande offertes.
- Controleren en (laten) paraferen van ontvangen en te versturen facturen.

Informatie & administratie:
- Opbouwen van een eigen bestand met relaties/contactpersonen.
- Vastleggen van klant(bezoek), bezoekresultaten en gerealiseerde afname/omzet en hierover rapporteren.
- Informeren van uitvoerende afdelingen over afspraken en bijzonderheden.

Winkelverkoper (detailhandel)

Alternatieve functiebenaming(en)
Winkelverkoper, Verkoper detailhandel, Verkoper

Doel
Verlenen van service aan en bedienen van klanten (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: bedrijfsleider/winkeleigenaar.

Kerntaken
Service verlenen:
- Bedienen van en verlenen van service aan klanten conform verkregen richtlijnen.
- Beantwoorden van vragen, bijvoorbeeld over reclameacties, retourbeleid etc.
- Tonen van artikelen, toelichten resp. adviseren t.a.v. gebruiksmogelijkheden, gebruiksvoorschriften etc.
- Bewegen van klanten tot (aanvullende) aankopen en opnemen van bestellingen.

Kassawerkzaamheden:
- Uitvoeren van de voorkomende kassawerkzaamheden, o.m. opmaken van de kassa, afrekenen en verpakken van artikelen, terugboeken van foutbonnen, ruilen van artikelen.

Bevoorrading, winkelpresentatie:
- Ontvangen van aangeleverde artikelen en (af)prijzen conform instructies.
- Plaatsen in schappen, vakken, vitrines e.d., bijvullen en spiegelen van producten.
- Positioneren en presenteren van artikelen in de winkel volgens richtlijnen.

Logistiek

Bijrijder (Lader/losser)

Doel
Inladen en lossen van goederen e/o pallets conform instructie op (magazijn)locatie, handmatig of m.b.v. eenvoudige laadapparatuur (ABU 1).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: vrachtplanner, hoofd magazijn.

Kerntaken
Laad- en losactiviteiten:
- O.b.v. rechtstreekse instructies laden en lossen van goederen, handmatig of m.b.v. eenvoudige laadapparatuur, zoals een lift of steekwagen.
- Goederen in laadruimte plaatsen conform reeds vastgestelde volgorde.
- Goederen op de aangewezen plek plaatsen/afleveren en geslaagde leveringen vastleggen

Chauffeur bestelauto/Koerier

Alternatieve functiebenaming(en)
Koerier bestelauto

Doel
Verrichten van bezorgwerkzaamheden door pakketten per auto te bezorgen bij afnemers (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd bezorgdienst.

Kerntaken
Bezorgtransport:
- Laden van bestelwagen a.d.h.v. vrachtdocumenten.

- Rijden van ritten a.d.h.v. routelijsten e/o afleveringsbonnen.
- Afgeven/lossen van goederen en daarbij laten tekenen voor ontvangst.
- Meenemen van retourartikelen.

Onderhoud & (rit)registratie:
- Informeren van leidinggevende over onregelmatigheden/problemen.
- Bijhouden van op de bestelwerkzaamheden betreffende registraties.
- Schoonmaken van bestelwagen, verrichten van gebruiksonderhoud (tanken etc.) en signaleren van storingen aan de leidinggevende.

Expeditie medewerker/Vrachtplanner

Doel
Expediëren van goederen via weg, binnenvaart of spoorwegen binnen Nederland (ABU 5).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd expeditie / hoofd logistiek.

Kerntaken
Transportvoorbereiding:
- Verzorgen van transporten van goederen naar afnemers door deze aan te kondigen en administratief te verwerken.
- Inplannen van transporten en deze opvolgen.
- Voorbereiden van transporten door de routes, tijden en prijzen uit te zoeken.
- Afspraken maken met externe vervoerders binnen overeengekomen raamcontracten.
- Opmaken van documenten en instructies voor verlading, verzending en bezorging.
- Behandelen van (terug)vorderingen van klanten, veroorzaakt door vertragingen, manco's en mogelijke oplossingen voorleggen aan de leidinggeven.

Heftruckchauffeur

Alternatieve functiebenaming(en)
Vorkheftruckrijder, Heftruckmachinist

Doel
Verrichten van routinematige werkzaamheden in een magazijn, gericht op het verplaatsen van goederen m.b.v. heftruck (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: 1e medewerker / teamleider, hoofd magazijn.

Kerntaken
Magazijnwerkzaamheden:
- Met behulp van een heftruck verplaatsen/verzamelen van goederen e/o pallets conform instructies e/o werkbonnen naar/vanaf magazijnlocaties.
- Nalopen van gegevens te verplaatsen artikelen en controleren op beschadigingen, soort, aantal en codering, signaleren afwijkingen/schades.
- Invoeren van gegevens omtrent verplaatste/verzamelde goederen in geautomatiseerd systeem.
- Schoonhouden werkruimte en verzorgen van gebruiksonderhoud aan heftruck (opladen accu's, tanken etc.), signaleren van storingen en optreden als aanspreekpunt daaromtrent.

Inpakker

Alternatieve functiebenaming(en)
Uitpakker

Doel
Inpakken (en evt. uitpakken) van diverse artikelen (non-machinaal) conform verpakkingsvoor-

schriften en daarmee verzend-gereed maken (ABU 1).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: teamleider verzending, hoofd magazijn.

Kerntaken
Inpakwerkzaamheden:
- Inpakken van diverse artikelen conform verpakkingsvoorschriften.
- Stapelen van verpakte goederen in kratten, dozen, op pallets etc.
- Verplaatsen van verpakte goederen volgens instructies, zonder gebruik van apparaten.

Loodsmedewerker

Alternatieve functiebenaming(en)
Belader, Medewerker laden/lossen/intern transport

Doel
Verrichten van routinematige werkzaamheden in een loods, gericht op het laden en lossen van vrachtauto's, transporteren van goederen en verrichten van standaardmatige inslag- en uitslagprocedures en registreren van handelingen conform procedures (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: 1e medewerker / teamleider, hoofd magazijn.

Kerntaken
Voorbereidende transport-/opslagwerkzaamheden:
- Verzorgen van de fysieke afhandeling van inkomende en uitgaande goederen, a.d.h.v. de daarvoor geldende procedures, resp. verkregen aanwijzingen.
- Lossen van vrachtwagens met rolcontainers of pallets, controleren inkomende aantallen, signaleren afwijkingen/schades.
- Inslaan van de goederen (wegen, invullen losbrief) en transporteren van de goederen naar de opslaglocatie.
- Uitslaan van goederen (aanbrengen van stickers/barcodelabels e.d.; invullen van de laadbrief) en het beladen van gereedstaande vrachtwagens.
- Daarbij hanteren van apparatuur zoals een lift, steekwagen of een heftruck.
- Invoeren van gegevens omtrent verplaatste/verzamelde goederen in geautomatiseerd systeem.

Magazijnmedewerker A

Alternatieve functiebenaming(en)
Logistiek medewerker

Doel
Verrichten van eenvoudige werkzaamheden in een magazijn, gericht op het verplaatsen/klaarzetten van goederen op aangewezen locaties (ABU 1).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: 1e medewerker / teamleider, hoofd magazijn.

Kerntaken
Magazijnwerkzaamheden:
- Goederen e/o pallets conform instructies e/o werkbonnen verplaatsen/verzamelen naar/vanaf magazijnlocaties.
- Daarbij eenvoudige visuele controle op inkomende artikelen (soort, aantal en codering).
- Hanteren van eenvoudige apparatuur (niet-gemotoriseerd) zoals een lift of steekwagen.
- Registeren van verplaatste/verzamelde

goederen.
- Schoonhouden werkruimte.

Magazijnmedewerker B

Alternatieve functiebenaming(en)
Logistiek medewerker

Doel
Verrichten van routinematige werkzaamheden in een magazijn, gericht op het verwerken en verzamelen van goederen, daarbij evt. bedienen van een heftruck en registreren van handelingen conform procedures (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: 1e medewerker / teamleider, hoofd magazijn.

Kerntaken
Magazijnwerkzaamheden:
- Controleren inkomende artikelen op soort, aantal en codering, signaleren afwijkingen/ schades.
- Nalopen van gegevens, signaleren van verschillen en afwijkingen.
- Goederen e/o pallets conform instructies e/o werkbonnen verplaatsen/verzamelen naar/vanaf magazijnlocaties.
- Daarbij hanteren van (eenvoudige) apparatuur zoals een lift of steekwagen of een heftruck.
- Invoeren van gegevens omtrent verplaatste/ verzamelde goederen in geautomatiseerd systeem.
- Schoonhouden werkruimte en verzorgen van basis gebruiksonderhoud aan heftruck (opladen accu's, tanken etc.) en signaleren van storingen.

Magazijnmedewerker C

Alternatieve functiebenaming(en)
Logistiek medewerker

Doel
Verrichten van werkzaamheden in een magazijn, gericht op het verwerken en verzamelen van goederen en het administratief vastleggen daarvan conform procedures (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: 1e medewerker / teamleider, hoofd magazijn.

Kerntaken
Magazijnwerkzaamheden:
- Controleren inkomende artikelen op soort, aantal en codering, signaleren afwijkingen/ schades.
- Nalopen en vergelijken van gegevens, ontbrekende gegevens aanvullen (evt. intern informatie inwinnen), kleine afwijkingen corrigeren en daarbij eenvoudige berekeningen uitvoeren.
- Goederen e/o pallets conform instructies e/o werkbonnen verplaatsen/verzamelen naar/vanaf magazijnlocaties.
- Daarbij hanteren van apparatuur zoals een lift, steekwagen of een heftruck.
- Invoeren van gegevens omtrent verplaatste/ verzamelde goederen in geautomatiseerd systeem.
- Schoonhouden werkruimte en verzorgen van basis gebruiksonderhoud aan heftruck (opladen accu's, tanken etc.) en signaleren van storingen.

Administratie:
- Verwerken van goederenstroommutaties in de magazijn-, voorraadadministratie.

- Uitvoeren van periodieke inventarisatie en uitzoeken van voorraadverschillen.

Orderverzamelaar

Alternatieve functiebenaming(en)
Picker

Doel
Verrichten van routinematige werkzaamheden in een magazijn, gericht op het samenstellen, gereed maken en vastleggen van orders voor verzending (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: 1e medewerker / teamleider, hoofd magazijn, hoofd expeditie.

Kerntaken
Magazijnwerkzaamheden:
- Samenstellen en gereed maken van orders voor verzending.
- Verzamelen van juiste aantallen / soort artikelen a.d.h.v. orderdocumenten.
- Orderdocumenten en artikelen controleren op uiterlijk en juiste codering signaleren afwijkingen/schades.
- Artikelen/orders conform instructies of procedures voorzien van verzendstickers, verpakken in dozen/kratten.
- Deze dozen/kratten conform instructies of procedures stapelen en verplaatsen.
- Invoeren van gegevens omtrent gereedstaande orders geautomatiseerd systeem.
- Schoonhouden werkruimte.

Postbesteller

Doel
Verrichten van bezorgwerkzaamheden door postukken per voet of fiets te bestellen (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: floormanager / hoofd postbestelling.

Kerntaken
Bezorgtransport:
- Uitvoeren van de postbestelling (brieven, briefpakjes) per fiets of te voet.
- Lossen van rolcontainers, storten van zakken.
- Sorteren van bundels en pakjes op loop / tranche straat (deel) en bestelvolgorde.
- Laden van bestellerswagen of fietstas.

(Post)sorteerder

Alternatieve functiebenaming(en)
Sorteerder

Doel
Verrichten van sorteerwerkzaamheden, gericht op het gereed maken van (post)stukken voor verzending (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: floormanager / hoofd postsortering.

Kerntaken
(Post)sorteren:
- Sorteren van (post)stukken op basis van postcode en over de richtingen van rolcontainercarré.
- Voorschriften en normen toepassen op afwijkingen e/o evt. signaleren aan leidinggevende.
- Legen van rolcontainers en deponeren van (post)stukken op de invoerbanden.
- Intoetsen van postcodenummers/serienum-

mers t.b.v. de indexering van de sorteermachine.
- Controleren van de frankering.
- Afleveren en beladen van rolcontainers.

Postverspreider

Doel
Verrichten van bezorgwerkzaamheden door reeds gesorteerde poststukken per voet of fiets te bestellen (ABU 1).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: floormanager / hoofd postbestelling.

Kerntaken
Bezorgtransport:
- Laden van bestellerswagen of fietstas met reeds gesorteerde poststukken.
- Uitvoeren van de postbestelling (brieven, briefpakjes) per fiets of te voet.

Teamleider magazijn

Alternatieve functiebenaming(en)
Magazijnbeheerder

Doel
Beheren van een magazijn door leiding te geven aan magazijnmedewerkers, toezicht houden op en bijdragen aan de voortgang van logistieke processen gericht op inslag, opslag, orderverzameling en uitgifte van goederen en het verzorgen van de administratie en registratie van de in- en uitgaande goederenstroom (ABU 6).

Plaats in de organisatie
- Direct leidinggevende: hoofd logistiek, filiaalhouder, regiomanager.
- Geeft leiding: aan een team (parttime) logistiek medewerkers (coördinerend).

Kerntaken
Coördineren werkzaamheden en voorbereiding:
- (Dagelijks) plannen van de uit te voeren (voorbereidings)werkzaamheden, maken van roosters en functioneel aansturen van magazijnpersoneel.
- Personeelsbeheer: regelen van verlof, bezetting, beoordeling en ontwikkeling medewerkers.
- Verzorgen van de continue logistieke dienstverlening en compleetheid magazijnvoorraad.

Magazijnwerkzaamheden:
- Toezien op naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid en arbo rondom de te verrichten allround magazijnwerkzaamheden.
- Controleren in- en outbound processen, controleren van totale aantallen per dag d.m.v. logistiek systeem en rapporteren van afwijkingen.
- Afhandelen/uitzoeken van door magazijnmedewerkers gesignaleerde afwijkingen/schades.
- Verzorgen van de afsluiting van het magazijn, toezien op gereedheid voor de volgende dag en voeren van sleutelbeheer.

Vrachtwagenchauffeur

Alternatieve functiebenaming(en)
Vrachtwagenchauffeur binnenland

Doel
Laden, vervoeren en lossen van afwisselende lading tussen logistieke centra en afnemers in Nederland en aangrenzende gebieden (ABU 4).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: vrachtplanner.

Kerntaken
(Bezorg)transport:
- Laden en lossen van vrachtwagen o.b.v. werklijsten, mede uitvoeren van laadwerkzaamheden waaronder ook het verzekeren/fixeren van lading, rekening houdend met bezorgvolgorde.
- Rijden van lange ritten met oog voor de evt. waardevolle lading, risico's op de weg, wisselende verkeers- en weersomstandigheden.
- Bedienen van het voertuig en aanpalende apparatuur bij diverse laad- en losfaciliteiten en zich bewust tonen van de technische specificaties van voertuig en lading (m.n. gewicht).

Onderhoud & (rit)registratie:
- Informeren van leidinggevende over onregelmatigheden/problemen.
- Beheren van documenten behorend bij de lading, ritten en bij voertuig, deze invullen waar nodig (bijv. schaderapporten, technische afwijkingen aan het voertuig/lading etc.).
- Nalopen van de bezorg/afleverroute, daarbij rekening houden met hoogte van vrachtwagen en (gewicht van) de lading.
- Schoonmaken van vrachtwagen, verrichten van gebruiksonderhoud (tanken etc.) en signaleren van storingen aan de leidinggevende.

Productie & Techniek

Adviseur veiligheid & milieu

Doel
Ontwikkelen en implementeren van beleid en instrumenten rondom veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu, hierover adviseren aan management/directeur alsook rechtstreeks naar lijnmanagement (ABU 10).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: management, directeur/ondernemer.

Kerntaken
Beleidsontwikkeling:
- Adviseren over en uitvoering geven aan, bestaand / vastgesteld beleid.
- Bijdragen aan de ontwikkeling van meerjarenplannen vanuit het eigen vakgebied.
- Inrichten van administraties en werkprocessen voor het vakgebied veiligheid & milieu.
- Toezien op een consistente en juiste toepassing van de verschillende onderzoeksinstrumenten.
- Vertalen van voorgesteld beleid naar veranderprocessen of concrete werkprocessen met inzicht in de technische implicaties en de in- en externe communicatie daaromtrent verzorgen.
- Verantwoorden van het gevoerde beleid en uitgaven in relatie tot het toegekende budget.

Beleidsimplementatie:
- Adviseren over te stellen eisen in contracten met subcontractors en deze toetsen.
- Daartoe (laten) uitvoeren van audits, werkplekonderzoeken en verzamelen, evalueren en analyseren van gegevens, signaleren van

onveilige situaties.
- Voorzitten van interne werk- en projectgroepen m.b.t. het veiligheid & milieubeleid.
- Uitvoering geven aan het plan van aanpak in het kader van de Arbowetgeving, overleg voeren met Arbeidsinspectie, arbodienstverlener en overige deskundige instanties en leveranciers.
- Volgen van ontwikkelingen in regelgeving (overheid en opdrachtgevers) en concrete adviezen afgeven aan het lijnmanagement over de gevolgen ervan voor de bedrijfsvoering.

Informatie verslaglegging:
- Fungeren als 1e aanspreekpunt voor toezichthouders van opdrachtgevers/overheidsinstanties.
- Uitkomsten van audits rapporteren, (mede) opstellen van milieurapportages en uitkomsten verwerken in een VCA-jaarplan en -verslag.
- Verzorgen van de administratieve procedures voor vergunningaanvragen, vergunningen, voorbereiden en coördineren van certificeringactiviteiten, boekhouding gevaarlijke stoffen etc.
- Documenteren van de toegepaste werkwijzen in procedures en instructies, genomen maatregelen en beheersing van activiteiten en beheren van de documentatie.
- Analyseren van en rapporteren over ongevallen en reageren d.m.v. (proces)verbetervoorstellen.

Agrarisch oogstmedewerker

Alternatieve functiebenaming(en)
Fruitplukker

Doel
Verrichten van eenvoudige oogstwerkzaamheden door a.d.h.v. instructies de oogstrijpheid van de vrucht/bloem/plant te bepalen en onder direct toezicht standaard handmatige oogsttechnieken toe te passen (ABU 1).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: bedrijfsleider/voorman.

Kerntaken
Productie-/oogstwerkzaamheden:
- Volgens instructies de oogstrijpheid van gewassen beoordelen.
- Handmatig plukken, snijden, rapen, verzamelen van oogstrijp (tuinbouw)gewas.
- Geoogste gewassen in (rol-)containers, kisten of dozen leggen en klaarzetten voor transport.
- Schoonmaken en opruimen van gebruikte gereedschappen en materiaal.

Agrarisch teeltmedewerker

Alternatieve functiebenaming(en)
(Assistent-)Agrarisch medewerker

Doel
Verrichten van teelt- en oogstwerkzaamheden door volgens instructies diverse werkzaamheden uit te voeren, gericht op de dagelijkse gewasverzorging en oogst(verwerking) (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: bedrijfsleider/voorman.

Kerntaken

Productievoorbereiding/teeltwerkzaamheden:

- Uitvoeren van diverse voorbereidende teeltwerkzaamheden o.b.v. algemene werkinstructies, zoals schoffelen, egaliseren, aanbrengen van bodemverbeteraars.
- Uitvoeren van diverse teeltwerkzaamheden o.b.v. algemene werkinstructies gericht op gewasverzorging, zoals onkruid verwijderen, snoeien, controleren op groeiverstoringen.
- Handmatig inbrengen van plantmateriaal in bodem of pot (stekken).

Productie-/oogstwerkzaamheden:

- De oogstrijpheid van gewassen beoordelen en (handmatig) oogsten en verzamelen van oogstrijp (tuinbouw)gewas.
- Geoogste gewassen in (rol-)containers, kisten of dozen leggen en intern transporteren, evt. door gebruik van apparatuur, zoals een lift of steekwagen.
- Assisteren bij het dagelijks onderhoud aan en reiniging van transport- en hefmiddelen, teeltapparatuur en gereedschappen.

Allround machinaal verspaner CNC

Doel

Meer complexe onderdelen (in kleine serie, maar ook enkel stuks) geschikt maken voor montage door machinaal verspanen a.d.h.v. tekeningen/opdrachten en daartoe een computergestuurde bewerkingsmachine bedienen volgens vaktechnische handelingen/programmeringstechnieken (ABU 6).

Plaats in de organisatie

Direct leidinggevende: teamleider machinaal verspanen.

Kerntaken

Machinetechniek:

- Lezen van uiteenlopende tekeningen (materialen, vorm, maten), opspanschetsen, gereedschapslijsten/werkvoorbereidingsgegevens (productiebonnen) en bewerkingsprogramma's.
- In- of opspannen van het werkstuk of uitgangsmateriaal met diverse opspanmiddelen.
- Eventueel omstellen van de machine, kiezen/invoeren van programma's en instellen van de parameters (toerental, voeding).
- Uitvoeren van specifieke machinale verspanende bewerkingen m.b.v. meerdere machines (2 of 3-assige draai-, frees- of kotterbank).
- Toezien op het verspanen, uitvoeren van controlemetingen en indien nodig bijregelen van de parameters, rekening houdend met de kwaliteits-, arbo- en veiligheidsvoorschriften.
- Doorgeven van aangepaste werkvoorbereidingsgegevens (programma's, materialen etc.).
- Overleggen over en testen van nieuwe methoden en andere gereedschappen.
- Uitvoeren van het dagelijks onderhoud aan de machine en het gereedschap, zoals het aanvullen van snij- en koelvloeistoffen, vervangen mesbeitel etc.

Productiewerkzaamheden:

- Verzamelen en (laten) transporteren van basismaterialen (staal, brons, aluminium, roestvaststaal) en gereedgemaakte werkstukken.
- Aanbieden van werkstukken aan de afdeling kwaliteitscontrole en laten aftekenen van de werkopdracht door de teamleider.

Constructeur WTB

Doel
Ontwerpen van (delen van) nieuwe en aanpassen van bestaande productieapparatuur en -installaties op werktuigbouwkundig gebied en daarbij ook de fysieke realisatie ondersteunen, zodanig dat deze binnen de projectplannen voldoen (ABU 9).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd engineering / projectleider.

Kerntaken
Constructie:
- Onderzoeken van ontwerpmogelijkheden a.d.h.v. verkregen informatie, documentatie en technische specificaties.
- Vaststellen van mogelijke oplossingen (schetsontwerpen), alsmede van eisen en randvoorwaarden waaraan te ontwerpen constructies moeten voldoen.
- Opvragen en in overleg beoordelen van offertes, informatie leveren t.b.v. kostenanalyses.
- Adviseren van direct leidinggevende over bevindingen van eigen onderzoek en ontwerpen.
- Uitwerken van gekozen oplossingen tot werktekeningen, stuklijsten, inkoopspecificaties e.d.
- Vaststellen van kritische aspecten / risico's en deze toelichten/bespreken met leidinggevende.

Productiewerkzaamheden:
- Ondersteunen van de fysieke realisatie, waaronder het opstellen van de werkplanning door deelname aan een projectteam.
- Bevorderen van een optimale afstemming met betrokken disciplines, bewaken van kosten, toezien op een kwalitatief juiste uitvoering, rapporteren van bijzonderheden aan leidinggevende.
- Berekeningen en materiaalkeuzes laten maken en deze keuzes controleren.
- Materialen en onderdelen laten klaarzetten dan wel bestellen.
- Opstellen en verantwoorden van uren en kostenbegrotingen.

Constructiebankwerker

Doel
Vervaardigen, repareren en modificeren van plaat-, constructie- en leidingwerk, overeenkomstig vereiste specificaties en ontvangen opdrachten ter voorbereiding op het productieproces en daarbij specifieke gereedschappen e/o machines gebruiken (ABU 5).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd werkplaats.

Kerntaken
Constructie:
- Ter voorbereiding op het productieproces afgebakende klussen o.b.v. verstrekte opdrachten, meegeleverd model of volgens tekening voltooien.
- Beoordelen meegeleverd model op bruikbaarheid, bestuderen van tekeningen/schetsen.
- Verzamelen van (aanvullende) specificaties door navraag bij opdrachtgever/leidinggevende.
- Uitvoeren bewerkingstechnieken o.b.v. werkopdracht, zoals afkorten, knippen, boren, slijpen, buigen, pijp-/plaatmateriaal zetten, niet specialistisch lassen (elektrisch/autogeen/TIG).

- Maken/bewerken van onderdelen m.b.v. diverse handgereedschappen/gereedschapmachines.
- Samenstellen van werkstukken uit verschillende componenten, toepassen van diverse materialen, zowel ferro- als non-ferro metalen in staaf, pijp- en plaatmateriaal, alsmede kunststoffen.
- Uitvoeren van metingen met een waterpasinstrument, optische meetapparatuur, invullen van meetprotocollen en afstemmen met leidinggevende/lasser over resultaten.

Productiewerkzaamheden:
- Verzamelen van materialen uit voorraad, aftekenen van maten, maken van uitslagen.
- Schoonmaak- en opruimwerkzaamheden rondom de werkplek.
- Registeren van productie- en constructiegegevens.

Coördinator machinebouw

Doel

Coördineren van de werkzaamheden op de afdeling assembleren en als meewerkend voorman volgens vastgestelde montagemethoden en voorschriften monteren, demonteren en verbeteren van gecompliceerde machines op mechanisch, hydraulisch en elektrisch gebied (ABU 7).

Plaats in de organisatie
- Direct leidinggevende: productieleider.
- Geeft leiding aan: een klein team monteurs (coördinerend).

Kerntaken

Operationeel leidinggeven (coördinerend):
- Bespreken van de planning met het afdelingshoofd en maken van de weekplanning.
- Verdelen van werkzaamheden over monteurs, rekening houdend met de capaciteiten.
- Instrueren over de werkmethoden, gebruik van machines, handgereedschappen, materialen, hijs- en meetinstrumenten en -opstellingen, veilig werken en uitvoering milieuvoorschriften.

Assemblage:
- Bestuderen van de montagetekeningen en -voorschriften, maatgegevens, mechanische tekeningen, hydraulische en elektrische schema's.
- (Mechanische) componenten, pompen, drukvaten en cilinders samenstellen tot een subsysteem, inclusief leidingen en luchtkanalen met zeer uiteenlopende hulpgereedschappen.
- Aftekenen, uitlijnen, monteren, installeren en afstellen van mechanisch, hydraulische en elektrische (sub)componenten, zoals tandwielen, lagers, draaicomponenten, motoren, pompen etc.
- Bekabeling aanleggen ter voeding en besturing van de diverse onderdelen van de machines.
- Montage uitvoeren, zoals in- en oppersen van lagers, gangbaar maken van bewegende delen in frames, daartoe onderdelen aan- en passend maken. Inmeten van hydraulische leidingen etc.
- In overleg met test-engineer oplossen van restpunten na uitgevoerde tests, machine demonteren en na verzending assisteren bij de opbouw op klantlocatie.

Controle en administratie:
- Controleren of onderdelen/materialen aanwezig zijn en of de gerealiseerde mechanische, hydraulische en elektrische componenten aan specificaties en toleranties voldoen.
- Beoordelen of de opstelling van de componenten correct is uitgevoerd.

- Uitvoeren van de eindcontrole aan de door de monteurs aangepaste en bedrijfsklaar gemaakte machines d.m.v. metingen met specialistisch meetgereedschap en richtlijnen.
- Bijhouden van de relevante documenten, zoals montagerapporten en testrapporten.
- Bijhouden van de gebruikte materialen, onderdelen en arbeidsuren.

Coördinator onderhoud

Alternatieve functiebenaming(en)
Teamleider onderhoudsdienst

Doel
De uitvoering van het onderhoud op mechanisch en elektrotechnische gebied realiseren door coördinerend en vakinhoudelijk leiding te geven aan het team onderhoudsmedewerkers en daarmee de continuïteit van de bedrijfsmiddelen veiligstellen (ABU 8).

Plaats in de organisatie
- Direct leidinggevende: hoofd technische dienst.
- Geeft leiding aan: een team onderhoudsmedewerkers (coördinerend/functioneel).

Kerntaken
Planning & organisatie:
- Begroten van onderhoudskosten, uitgaven bewaken, budgetvoorstellen uitwerken en deze toelichten aan het hoofd technische dienst.
- Inplannen van onderhoudswerkzaamheden voor het eigen team en daartoe werkroosters opstellen, bezetting bewaken etc.

Onderhoudswerkzaamheden:
- Toezien op de juiste realisatie van alle werkzaamheden op het gebied van onderhoud, storingen, (spoed)reparaties en (beperkte) modificatie en nieuwbouw.
- Binnenkomende verzoeken categoriseren en classificeren, prioriteiten stellen en afgebakende opdrachten delegeren aan de onderhoudsmedewerkers.
- Complexere onderhoudswerkzaamheden inhoudelijk voorbereiden en daarbij afstemmen met verschillende disciplines in het productie- en onderhoudsproces.
- Kwaliteitscontroles uitvoeren en bijsturen waar nodig.
- Beoordelen van uitgewerkte ontwerpen, schema's en werktekeningen.
- Informatie verzamelen, situaties ter plaatse, tekeningen en documentatie bestuderen en afstemmen met gebruikers, tekenaars en leveranciers over o.a. project- en materiaalspecificaties.

E&I-monteur

Doel
Uitvoeren van preventief en curatief onderhoud, nieuwbouw- en uitbreidingswerkzaamheden op het gebied van elektronica en meet- en regeltechniek (ABU 6).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: ploeg-/teamleider, afdelingshoofd.

Kerntaken
Onderhoudswerkzaamheden:
- Uitvoeren van inspecties aan meet- en regelsystemen voor besturingskasten (P.L.C.).
- Lokaliseren en verhelpen van storingen in meet- en regelsystemen.
- Toezien op bewaking, registratie en beveiliging van apparatuur, installaties e/o proces-

sen a.d.h.v. inspectielijsten.
- Mede voorbereiden en uitvoeren van modificaties aan / uitbreiden van bestaande systemen o.m. door eventueel uitwerken van vooronderzoek voor simulatieproeven.
- Inbouwen/aansluiten van meet- en regelsystemen, schrijven/wijzigen P.L.C.-programmatuur, inregelen/kalibreren van apparatuur.
- Assisteren bij complexere onderhouds- en/of modificatie/nieuwbouwwerkzaamheden.
- Uitvoeren van eenvoudige bewerkingen onder gebruikmaking van gereedschappen, zoals lasapparatuur, zaag- en freesmachines, kolomboor e.d.

Productiewerkzaamheden:
- Opstellen van specificaties en kostenramingen voor uit te voeren modificaties.
- Registreren/administreren van uitgevoerde wijzigingen en opgestelde programmatuur.
- Verzamelen van de te gebruiken materialen uit voorraad.

Hoofd productie

Alternatieve functiebenaming(en)
Productieleider

Doel
Realiseren van de activiteiten binnen een productieafdeling, zodanig dat aan de gestelde normen rondom kwaliteit en kwantiteit wordt voldaan (ABU 9).

Plaats in de organisatie
- Direct leidinggevende: bedrijfsleider.
- Geeft leiding aan: enkele voorlieden en een grote groep productiemedewerkers.

Kerntaken
Productie:
- Leidinggeven aan de productieprocessen en inhoudelijk sturing geven, waaronder het uitoefenen van toezicht, instrueren en oplossen van problemen / laten oplossen van (ver)storingen.
- Controleren van de productievoortgang en maatregelen nemen bij kwantitatieve e/o kwalitatieve afwijkingen.
- Delegeren van specifieke bevoegdheden aan voorlieden en uitvoerend personeel.
- Toezien op een efficiënte inzet van machines, grond- en hulpstoffen, materialen en mensen.
- Opvragen/analyseren van algemene planningen en daar een productieplanning uit afleiden.
- Afstemmen met andere disciplines binnen de organisatie, bijvoorbeeld met de technische dienst over voortgang/prioriteitstelling onderhoudswerkzaamheden.
- Bijdragen aan het optimaliseren van processen en producten door deelname aan multidisciplinaire projecten.

Planning & organisatie:
- Begroten van productiekosten, signaleren van ontwikkelingen in deze kosten, uitwerken van budgetvoorstellen en deze toelichten aan de bedrijfsleider.
- Een adequate vastlegging en verantwoording van productiegegevens verzorgen.
- Uitvoeren van personeelsbeheer door het aansturen van voorlieden, het (laten) opstellen van werkroosters, bewaken bezetting, functioneringsgesprekken etc.

Hulpmonteur

Alternatieve functiebenaming(en)
Montagemedewerker, Assemblagemedewerker

Doel
Verrichten van eenvoudige assisterende werkzaamheden op technisch gebied (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: 1e medewerker montage / voorman.

Kerntaken
Productiewerkzaamheden:
- Verrichten van eenvoudige assisterende werkzaamheden op technisch gebied ter assemblage van goederen e/o onderhouden en toepassen van (productie)machines.
- Werkzaamheden zijn veelal machinegebonden en vinden onder direct toezicht plaats.
- Werkzaamheden vereisen het toepassen van algemene gereedschappen en een aantal basishandelingen t.a.v. een specifieke (productie)machine.
- Werkzaamheden zijn standaard van aard, zoals het leggen van kabels, monteren van onderdelen, aansluiten van apparatuur en zeer eenvoudige reparaties.

Kraanmachinist

Doel
Op veilige en efficiënte wijze bedienen van een kraaninstallatie om onderdelen, machines en installaties te transporteren en te plaatsen op de aangegeven locaties (ABU 4).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd magazijn & intern transport.

Kerntaken
Kraanbediening:
- Uitvoeren van bedieningshandelingen op een kraaninstallatie a.d.h.v. werkvoorschriften en bedieningsinstructies gericht op de realisatie van werkopdrachten.
- Situaties inschatten vanuit de cabine in afstemming op hand-/voetbediening dan wel inschatten vanaf de grond in geval van radiografische bediening.
- Verplaatsen van uiteenlopende (samengestelde) delen met grote gewichten, nauwkeurig hijsen, transporteren en plaatsen.

Werkvoorbereiding:
- Bespreken van de werkopdrachten met leidinggevende, beoordelen van gewichten/zwaartepunt.
- Verrichten van dagelijks onderhoud (bijvullen olie/smeren), controleren van hijskabels, kettingen etc. op werking/veiligheid en waarschuwen van leidinggevende bij afwijkingen.

Lasser

Doel
Vervaardigen van lasverbindingen in constructie-, pijp- en plaatwerk overeenkomstig tekeningen en technische specificaties, zodat bewerkte onderdelen volledig montage-gereed zijn dan wel volgens normen zijn gemonteerd, met behulp van specifieke gereedschappen en machines (ABU 5).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd (las)werkplaats / hoofd constructiebouw.

Kerntaken

Constructie:

- Tekeningen lezen, interpreteren van lassymbolen, plaats- en vormtoleranties en specificaties.
- Daarbij afstemmen met het hoofd (las)werkplaats en voorstellen doen voor de werkaanpak.
- Verzamelen van aanvullende gegevens bij de afdeling werkvoorbereiding.
- Werkwijze kiezen en de daarbij te gebruiken materialen, gereedschappen en hulpmiddelen.
- Instructies/aanwijzingen geven over werkuitvoering aan het werkstuk toegevoegde bewerkers.
- Hanteren van meetgereedschappen, zoals (graden)waterpas, flenzenhaak, etc.
- Registreren van beproevingen/tests en volgnummers van de gecertificeerde materialen.
- (Laten) transporteren van de verbindingen naar constructie-/lasafdeling met een portaalkraan.

Productiewerkzaamheden:

- Instellen van stroomsterkte, spanning en aarden en instellen van de hoeveelheid schutgas.
- Uitvoeren van laswerkzaamheden volgens meerdere methoden en lasprocedés, zoals elektrodelassen en MIG-lassen aan verschillende staalsoorten.
- Er wordt veelal onder de hand gelast, maar andere lasposities komen ook voor.
- Het smeltbad beheersen door booglengte, voortloopsnelheid en elektrodestand af te stellen.
- Producten/lastrafo's kantelen en verplaatsen met een bovenloopkraan.

Loodgieter

Doel

Reageren op binnenkomende reparatieverzoeken en op locatie aanleggen, repareren of onderhouden van sanitaire installaties/leidingen en daarbij specifieke gereedschappen gebruiken (ABU 5).

Plaats in de organisatie

Direct leidinggevende: teamleider / hoofd technische dienst.

Kerntaken

Onderhouds- en montagewerkzaamheden:

- Aanleggen van sanitaire installaties.
- Vaststellen storing en oorzaak, storing herstellen en voorkomen dat deze zich herhaald.
- Afvoerleidingen repareren, ontstoppen of aanleggen.
- Vernieuwen of aanleggen van stoom-, gas- en waterleidingen.
- Demonteren en repareren van kranen, wastafels, toiletten etc.
- Inspecteren en onderhouden van water-(druk)installaties.
- Zagen, buigen en snijden van draden/leidingen, las-/soldeerwerk verrichten, en soorten metalen en (sanitaire)onderdelen bewerken/monteren.

Machinaal verspaner CNC

Doel

Onderdelen (in serie) geschikt maken voor montage door machinaal verspanen a.d.h.v. concrete en uitgewerkte tekeningen/opdrachten en daartoe een computergestuurde bewerkingsmachine bedienen volgens standaardhandelingen/programmeringstechnieken (ABU 4).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: teamleider machinaal verspanen.

Kerntaken
Machinetechniek:
- Lezen van tekeningen (materialen, vorm, maten), opspanschetsen, gereedschapslijsten/ werkvoorbereidingsgegevens (productiebonnen) en bewerkingsprogramma's.
- In- of opspannen van het werkstuk of uitgangsmateriaal met diverse opspanmiddelen.
- Invoeren van het aangegeven programma en instellen van de parameters (toerental, voeding).
- Uitvoeren van seriematige machinale verspanende bewerkingen m.b.v. één machine (2 of 3-assige draai-, frees- of kotterbank).
- Tussentijds uitvoeren van controlemetingen m.b.v. meetinstrumenten, zoals een schuifmaat en ruwheidmeters.
- Uitvoeren van het dagelijks onderhoud aan de machine en gereedschap, zoals het aanvullen van snij- en koelvloeistoffen, vervangen mesbeitel etc.

Productiewerkzaamheden:
- Verzamelen en (laten) transporteren van basismaterialen (staal, brons, aluminium, roestvaststaal) en gereedgemaakte werkstukken.
- Aanbieden van werkstukken aan de afdeling kwaliteitscontrole en laten aftekenen van de werkopdracht door de teamleider.

Machinebediener

Doel
Uitvoeren van machinale productie werkzaamheden, waaronder het verrichten van niet gecompliceerde bedieningshandelingen a.d.h.v. werkvoorschriften, bedieningsinstructies en daarnaast productie ondersteunende werkzaamheden verrichten (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: 1e medewerker / voorman.

Kerntaken
Machinetechniek:
- Uitvoeren van eenvoudige bedieningshandelingen aan een machine a.d.h.v. werkvoorschriften en bedieningsinstructies.
- Instellen van machines of onderdelen daarvan.
- Controleren en bijsturen van het productieverloop binnen de toegestane marges.
- Signaleren van afwijkingen/onregelmatigheden aan 1e medewerker / voorman.

Productiewerkzaamheden:
- Verrichten van productie ondersteunende werkzaamheden, zoals aan- en afvoer van materialen.
- Schoonmaak- en opruimwerkzaamheden rondom de werkplek.
- Registeren van productiegegevens.

Machinelasser

Doel
Als onderdeel van / station in een productieproces eenvoudige lasverbindingen maken met vaststaande lasmachines, zodat onderdelen geschikt zijn voor verdere bewerkingen (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: 1e medewerker lassen / voorman laswerkplaats.

Kerntaken

Productiewerkzaamheden:

- Instellen van stroomsterkte, snelheid etc. bij een stationaire/vaststaande lasmachine op basis van werkorder en lasverbindingstekeningen.
- Klemmen van onderdelen m.b.v. eenvoudig (hulp)gereedschap (klemmen, mallen etc.).
- Lassen van verbindingen met een lasmachine waarbij de techniek van weerstandlassen wordt toegepast, zoals punt- en rolnaadlassen.
- Controleren van de maatvoering met bijv. een schuifmaat, visueel controleren van het uiterlijk van de lassen (evt. lasmachine bijstellen) en bijwerken van laspunten.

Medewerker huishoudelijke dienst

Alternatieve functiebenaming(en)

Klusser, Medewerker onderhoudsdienst, Sjouwer

Doel

Onder direct toezicht verrichten van eenvoudige ondersteunende werkzaamheden op het gebied van onderhoud aan gebouwen en van terreinen en daarbij zeer eenvoudige reparaties uitvoeren (ABU 1).

Plaats in de organisatie

Direct leidinggevende: 1e medewerker algemene dienst.

Kerntaken

Onderhoudswerkzaamheden:

- Onder direct toezicht verrichten van eenvoudige ondersteunende werkzaamheden m.b.t. het onderhoud aan gebouwen en van terreinen.
- Uitvoeren van reparatieopdrachten zoals m.b.t. verlichting en eenvoudig schilderwerk.
- Opruimen van terreinen, bijhouden van perken, gazons e.d. en daarbij hanteren van eenvoudig (tuin)gereedschap.

Onderhoudsmonteur A

Doel

In wisselende omstandigheden assisteren bij de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden op mechanisch of elektrisch gebied a.d.h.v. gedetailleerde aanwijzingen en instructies en daarbij specifieke gereedschappen e/o machines gebruiken (ABU 4).

Plaats in de organisatie

Direct leidinggevende: 1e medewerker / voorman.

Kerntaken

Onderhoudswerkzaamheden:

- Assisteren van collega-monteur bij meer complexe onderhoudswerkzaamheden op mechanisch of op elektrisch gebied.
- Uitvoeren van deelopdrachten aan de hand van gedetailleerde instructies en aanwijzingen.
- Uitvoeren van inspecties aan delen van installaties a.d.h.v. een controlelijst.
- Verrichten van correctief onderhoud aan delen van installaties.
- Verhelpen van eenvoudige storingen en collega's assisteren bij complexere storingen.
- Verrichten van bijkomend eenvoudig constructiebankwerk.

Onderhoudsmonteur B

Doel

In wisselende omstandigheden uitvoeren van reguliere, niet specialistische, onderhoudswerkzaamheden op mechanisch of elektrisch gebied

a.d.h.v. ontvangen opdrachten en daarbij specifieke gereedschappen e/o machines gebruiken (ABU 5).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: 1e medewerker.

Kerntaken
Onderhoudswerkzaamheden:
- Uitvoeren van inspecties a.d.h.v. een inspectielijst.
- Lokaliseren en verhelpen van regulier, niet specialistische, storingen.
- Uitvoeren van reguliere, niet specialistische, onderhoudswerkzaamheden op mechanisch of elektrisch gebied a.d.h.v. ontvangen opdrachten.
- Verrichten van correctief onderhoud aan delen van installaties.
- Collega's assisteren bij complexere onderhouds- en/of modificatie/nieuwbouwwerkzaamheden.
- Uitvoeren van eenvoudige bewerkingen onder gebruikmaking van diverse gereedschappen, zoals lasapparatuur, zaag- en freesmachines, kolomboor.

Productengineer

Alternatieve functiebenaming(en)
Productontwikkelaar

Doel
Technisch inhoudelijk beoordelen van ontwikkel- en wijzigingsvoorstellen t.a.v. producten op elektronisch of werktuigbouwkundig gebied en deze voorstellen (laten) uitwerken tot nieuwe of aangepaste technische productspecificaties (ABU 9).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd productontwikkeling.

Kerntaken
Analyse:
- Technisch inhoudelijk analyseren en beoordelen van wijzigingsvoorstellen voor bestaande producten op elektrisch, elektronisch of werktuigbouwkundig gebied.
- Daartoe bestuderen en aanpassen van technische tekeningen, schema's en handleidingen.
- Beoordelen van analyseresultaten op betrouwbaarheid, rekening houdend met historische gegevens van in het verleden toegepaste componenten en technieken in bestaande installaties.

Uitvoering:
- Doen van vooronderzoek naar mogelijkheden binnen gedefinieerde oplossingsrichting na goedkeuring van wijzigingsvoorstellen.
- (Laten) verrichten van de noodzakelijke elektronische, elektrische of werktuigbouwkundige ontwerpwerkzaamheden en het beoordelen van resultaten.
- Zoeken naar leveranciers en de benodigde producten of diensten bespreken.
- (Laten) bouwen en testen van het prototype met diverse (meet)gereedschappen.
- Opstellen van technische specificaties voor het nieuwe/aangepaste product.

Advies & rapportage:
- Formuleren van conclusies en adviezen en o.b.v. testresultaten, toelichten van (analyse)-resultaten naar betrokken afdelingen en een productvoorstel doen aan de leidinggevende.
- Tussentijds rapporteren over de voortgang, resultaten, afwijkingen en afwijkingsoorzaken.

Productiemedewerker

Alternatieve functiebenaming(en)
Productieassistent, Sorteerder productie, Assemblagemedewerker, Industrieel medewerker

Doel
Verrichten van zeer eenvoudige productiewerkzaamheden repeterend van aard en onder direct toezicht, waarbij de functie geen machine bedient (ABU 1).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: 1e medewerker productie / voorman.

Kerntaken
Productiewerkzaamheden:
- Verrichten van eenvoudige productiewerkzaamheden ter productie/assemblage van goederen.
- Uitvoeren van een aantal basishandelingen die repeterend van aard zijn, zoals het inpakken van producten/onderdelen, sorteerwerk of eenvoudige assemblage.
- Werkzaamheden vergen niet de bediening van een machine en vinden onder direct toezicht plaats.

Salesengineer

Alternatieve functiebenaming(en)
Technisch commercieel medewerker, Verkooptechnicus

Doel
Verzorgen van technische toelichtingen gedurende offertetrajecten, de opvolging van de overeengekomen specificaties controleren, zorgen dat offertes in overeenstemming zijn met de eisen en wensen van klanten en zorgen dat de installatie en inbedrijfsstelling efficiënt verloopt (ABU 8).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: manager sales.

Kerntaken
Advies:
- Interne en externe klanten adviseren over technische specificaties van klantspecifieke installaties en bouwkundige voorzieningen binnen lopende en nieuwe projecten.
- Daartoe verzamelen van technische informatie en berekeningen maken aangaande bepaalde specificaties in het licht van klantspecifieke toepassingen.
- Adviseren over mogelijke (internationale) leveranciers inzake productmogelijkheden, technische specificaties en leveringsbetrouwbaarheid d.m.v. beoordeling en auditing.
- Analyseren en beoordelen van claims op technisch gebied, adviseren over en rapporteren van deze productvraagstukken, o.a. op het gebied van kwaliteit, veiligheid en milieu.

Verkoopondersteuning:
- Bezoeken van (potentiële) (internationale) klanten en agenten, samen met accountmanager.
- Beoordelen van de technische staat van installaties op verzoek van klanten.
- Claims en klachten inhoudelijk beoordelen en adviseren over de afhandeling.
- Prijs- en technische vergelijkingen opstellen om het concurrentieniveau van de eigen producten vast te stellen en adviseren over mogelijke prijscorrecties.

Technicus onderhoud

Doel
Onderzoeken van mogelijke verbeteringen en verhelpen van (tweedelijns) storingen aan installaties, machines en gebouwen, daarmee richting geven aan preventief en curatief onderhoud en uitvoeren van complexe onderhoudswerkzaamheden m.b.v. specifieke gereedschappen e/o meetapparatuur (ABU 7).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd technische dienst.

Kerntaken
Onderhoudswerkzaamheden:
- Ondersteunen van monteurs bij het oplossen van technische problemen die door hen niet kunnen worden opgelost, eventueel in overleg met hun leidinggevende.
- Bespreken van optredende mechanische, elektrotechnische, pneumatische en elektronische (tweedelijns) storingen in apparatuur en installaties o.a. met leveranciers/klanten.
- Verrichten van metingen m.b.v. specialistische meetapparatuur, schema's, handboeken, bouwbeschrijvingen en testprogramma's en interpreteren van resultaten.
- Storingen (laten) verhelpen door vervanging componenten op printplaten, units uitwisselen, afstellingen corrigeren of bij het laten vervangen/reviseren van mechanische componenten.
- Geven van aanwijzingen bij het vervangen of reviseren van elektronische componenten.
- Na overleg inschakelen van servicemonteurs van (internationale) leveranciers.

Advies & onderhoudsprogramma:
- Adviseren over aanpassing van besturingsprogrammatuur en over conditie, status en onderhoudsfrequentie van de installaties en onderhoudsmethoden.
- Opstellen van het onderhoudsprogramma en daartoe onderzoek doen naar mogelijkheden tot modificaties aan of aanvullingen op de aanwezige apparatuur.
- Adviseren over mogelijke verbeteringen in het productieproces of de installaties gericht op machinebeschikbaarheid, installatiebetrouwbaarheid en levensduur.
- Aangeven van oplossingsrichtingen en de daaraan verbonden financiële consequenties.
- Storings- en aanpassingsrapporten schrijven, database met onderhoudsgegevens bijhouden m.b.t. uren- en materiaalverantwoording en schema's beheren o.b.v. verrichte werkzaamheden.

Tekenaar WTB

Doel
Binnen de kaders van vastgestelde ontwerpen en ter ondersteuning van de uitwerking daarvan, vervaardigen van schema's en werktekeningen voor de constructie van (delen van) nieuwe en aanpassingen aan bestaande productie-installaties en -apparatuur op werktuigbouwkundig gebied (ABU 5).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd engineering.

Kerntaken
Constructie:
- Uitwerken van schema's en duidelijk omschreven (wijzigingsvoorstellen) in detailschema's en werktekeningen.
- Kiezen van materialen in overleg met constructeur.
- Uitvoeren van berekeningen binnen eigen tekenwerk.

- Bespreken van tekeningen en gewenste uitwerking met de constructeur.
- Bijzonderheden, gemaakte keuzes en evt. praktische en technische problemen terugkoppelen aan de leidinggevende.

Productiewerkzaamheden:
- Verzamelen/uittrekken van de te gebruiken materialen uit voorraad.
- Opstellen van stuklijsten/bestelspecificaties.

Tekenaar/constructeur WTB

Doel
Uitwerken en in tekening brengen van ontwerpen voor (delen van) nieuwe en aanpassingen van bestaande productie-installaties en -apparatuur op werktuigbouwkundig gebied, zodanig dat deze binnen de projectplannen voldoen (ABU 7).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd engineering.

Kerntaken
Constructie:
- Uitwerken van ontwerpen op werktuigbouwkundig gebied tot schema's en werktekeningen.
- Verzamelen van informatie, bestuderen van de situatie ter plaatse, tekeningen en documentatie.
- Metingen aan apparatuur/installaties verrichten en bepalen hoe zaken kunnen worden ingepast.
- Processchema's en installatieberekeningen uitwerken, schetsen van besturingsprincipes en daarbij nadere berekeningen uitvoeren.
- Voorstellen doen over de te gebruiken materialen, opvragen van technische documentatie/details bij leveranciers.
- Bespreken van tekeningen en gewenste uitwerking met de constructeur.
- Daarbij toelichten van bijzonderheden, gemaakte keuzes en evt. praktische en technische problemen.

Productiewerkzaamheden:
- Verzamelen/uittrekken van de te gebruiken materialen uit voorraad.
- Bepalen van technische specificaties en opstellen van stuklijsten/bestelspecificaties voor inkoopopdrachten.
- Opstellen van kostenramingen.

Zorg & Welzijn

Analist laboratorium

Alternatieve functiebenaming(en)
Laboratoriumanalist

Doel
Verrichten van een aantal procedureel vastgelegde onderzoekstaken in het laboratorium van een algemeen ziekenhuis en daartoe zelfstandig verrichten van meervoudige, complexere functieonderzoeken (bijv. gericht op klinische neurofysiologie of op radiotherapie) m.b.v. geavanceerde, hoogwaardige, technologische apparatuur, e.e.a. onder eindverantwoording van het hoofd laboratorium / behandelend arts (ABU 8).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd laboratorium (hiërarchisch), medisch specialisten (functioneel).

Kerntaken
Onderzoeken:
- Uitvoeren van procedureel vastgelegde, complexe onderzoeken met behulp van geavanceerde, hoogwaardige, technologische apparatuur.
- Aanvraag van medisch specialist controleren op volledigheid gegevens.
- Onderzoek voorbereiden en relevante stimulatoren, instrumenten en apparatuur klaarzetten.
- Ontvangen en identificeren van patiënten en toelichting geven over het onderzoek/behandeling.
- Positioneren van de patiënt, uitvoeren van het onderzoek en indien mogelijk de eerste uitkomsten evalueren op technische kwaliteit en diagnostische waarde.

Rapporteren:
- Waar nodig afstemmen met collega's/leidinggevende bijv. bij onduidelijke uitkomsten.
- Analyseren, rangschikken, (beperkt) interpreteren en (evt.) berekenen van verkregen onderzoeksgegevens en deze verwerken in een verslag.
- Onderzoeksverslagen terugkoppelen aan behandelend medisch specialist en daarin/daarbij bijzonderheden / opvallende zaken benoemen / duiden.

Doktersassistent

Doel
Begeleiden en verzorgen van patiënten op een huisartsenpost door het verrichten van algemene verpleegkundige activiteiten op aangeven en in bijzijn van de huisarts (ABU 5).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: huisarts/locatiemanager.

Kerntaken
Verpleegactiviteiten:
- Als eerste aanspreekpunt van patiënten (telefonisch) een eerste diagnose stellen door de hulpvraag vast te stellen (daartoe doorvragen) en eventueel triage plegen volgens protocollen.
- Daarbij toepassen van basiskennis van anatomie, fysiologie en pathologie, zodat (ernstige) aandoeningen tijdig gesignaleerd kunnen worden aan de huisarts.
- Verrichten van eenvoudige verpleegtechnische handelingen op aangeven en in bijzijn van de huisarts, waaronder wondverzorging, injecties en (bloeddruk)metingen.

Administratie en organisatie:
- Inplannen van patiëntbezoek i.c.m. agenda-

beheer voor de huisarts(en).
- Bijhouden van patiëntgegevens en door de huisarts gekozen interventiemethoden en gerealiseerde voortgang in een geautomatiseerd systeem invoeren, patiëntdossiers up-to-date houden.
- Op aangeven van de huisarts contact leggen met externe samenwerkingspartners, bijv. met leveranciers praktijkvoorraad, apotheek, fysiotherapie etc.
- Verstrekken en bijhouden van voorlichtingsmateriaal, apparatuur, materialen.

Fysiotherapeut

Doel
Verrichten van fysiotherapeutische onderzoeken en het behandelen en begeleiden van klinische en poliklinische patiënten in een algemeen ziekenhuis met als doel het voorkomen, verminderen en/of compenseren van ziekten en stoornissen van het bewegingsapparaat (ABU 8).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: hoofd fysiotherapie.

Kerntaken
Behandeling:
- Uitvoeren van het fysiotherapeutisch behandelingsplan.
- Daarbij kiezen uit en toepassen van diverse therapievarianten.
- Behandelingsresultaten toetsen, vastleggen en periodiek evalueren.
- Bijstellen van behandelingsplan/therapievariant.
- Aanwijzingen geven aan verplegend personeel voor fysiotherapeutische oefeningen met patiënten en daarbij de kwaliteit van de uitvoering controleren.

Behandelplan en organisatie:
- Opstellen van een fysiotherapeutisch behandelingsplan na een anamnese en onderzoek.
- Waar nodig afstemmen met collega's/specialisten en de verwijzer op de hoogte stellen van behandelingsverloop.

Gespecialiseerd verzorgend thuishulp

Doel
Verrichten van begeleidende werkzaamheden gericht op gedragsverandering van de cliënt, alsmede bewerkstelligen van structuur/veranderingen/verbeteringen in de leefsituatie van de leefeenheid/huishouden a.d.h.v. een mede-opgesteld hulpverleningsplan (ABU 6).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: afdelings-/teamleider.

Kerntaken
Verpleegassistentie:
- Samen met andere hulpverleners toezien op de psychosociale hulpverlening, gericht op het planmatig bevorderen van het gewenste gedrag en (mentale) gezondheid van cliënt.
- Begeleiden van de huiselijke ziekenverzorging en persoonsgerichte lichamelijke verzorging, waar nodig in samenwerking met andere hulpverleners.
- Vanuit de eigen werkzaamheden input leveren voor de op te stellen / bij te houden hulpverleningsplannen van externe hulpverleners en daarbij afstemmen op overige disciplines.

Verzorging:
- Bewerkstelligen van structuur/veranderingen/verbeteringen/acceptatie in de leefsitu-

atie van de leefeenheid a.d.h.v. het hulpverleningsplan en bijdragen aan het opstellen van dit plan.
- Opvangen, verzorgen en begeleiden van kinderen, alsook het begeleiden van ouders/voogden bij de opvoeding van kinderen (vaktechnische/pedagogische begeleiding).
- Begeleiden, plannen en beheren van middelen die voor het huishouden ter beschikking staan.
- Zelfredzaamheid stimuleren t.a.v. huishoudelijke taken en deze in stand houden.

Groepsbegeleider

Alternatieve functiebenaming(en)
Sociaal verpleegkundige, Verpleegkundige SPW

Doel
Verlenen van dagelijkse zorg aan een groep cliënten die gekenmerkt worden door een langdurig (ver)zorgtraject, gericht op het bewerkstelligen van een optimaal zorg- en leefklimaat en realisatie van de behandeldoelen in de individuele zorgplannen (ABU 6).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: groepsleider e/o hoofd (ver)zorginstelling.

Kerntaken
Uitvoeren behandel- e/o zorgplannen:
- Uitvoeren van groepsactiviteiten in het kader van behandel- e/o zorgtrajecten.
- Doelgericht observeren van cliënten en signaleren van bijzonderheden/veranderingen.
- Begeleiden en ondersteunen van cliënten bij het werken aan de behandel- e/o zorgdoelen in de individuele behandel- e/o zorgplannen.
- Bewaken van de inname van voorgeschreven medicatie door cliënten.
- Begeleiden en ondersteunen van cliënten bij de uitvoering van algemene dagelijkse levensverrichtingen en huishoudelijke taken.
- Tijdig signaleren en melden van escalaties e/o crisissituaties.
- Begeleiden van cliënten tijdens escalaties e/o crisissituaties en indien nodig verlenen van eerste hulp aan cliënten.
- Informeren van collega's en betrokkenen (zoals familie, andere hulpverleners) omtrent specifieke activiteiten, gebeurtenissen en resultaten.

Administratie
- Bijhouden van de administratie per cliënt binnen de afdeling.

Hoofd fysiotherapie

Doel
Leidinggeven aan de afdeling fysiotherapie, het verrichten van fysiotherapeutische onderzoeken en het behandelen en begeleiden van klinische en poliklinische patiënten in een algemeen ziekenhuis met als doel het voorkomen, verminderen en/of compenseren van ziekten en stoornissen van het bewegingsapparaat (ABU 9).

Plaats in de organisatie
- Direct leidinggevende: hoofd (poli)kliniek / medisch directeur.
- Geeft leiding aan: een aantal zelfstandig werkende fysiotherapeuten en functioneel aan ondersteunend verpleegkundig personeel.

Kerntaken
Behandeling:
- Uitvoeren van het fysiotherapeutisch behandelingsplan.

- Daarbij kiezen uit en toepassen van diverse therapievarianten.
- Behandelingsresultaten toetsen, vastleggen en periodiek evalueren.
- Bijstellen van behandelingsplan/therapievariant.
- Aanwijzingen geven aan verplegend personeel voor fysiotherapeutische oefeningen met patiënten, toewijzen van patiënten / taken en daarbij de kwaliteit van de uitvoering controleren.

Behandelplan en organisatie:
- Leidinggeven aan de afdeling, waaronder het plannen en coördineren van de werkzaamheden, opstellen van werkplan, voorzitten van het afdelingsoverleg.
- Toezien op de kwaliteit van fysiotherapeutische zorg van de afdeling, uitvoering geven aan het personeelsbeleid, beheren van het afdelingsbudget en begrotingsvoorstellen doen.
- Controleren en opstellen van fysiotherapeutische behandelingsplannen en (laten) uitvoeren van anamneses en onderzoeken.
- Verzorgen van afstemming tussen collega's, specialisten en de verwijzer en informeren over het verloop van diverse behandelingsplannen.

Praktijkondersteuner POH

Doel
Zelfstandig verrichten van gedelegeerde zorgtaken binnen een huisartsenpraktijk, m.n. aan patiënten met een chronische ziekte/klacht waarbij zorgactiviteiten zich lenen voor concrete taakdelegatie en protocollering, bijv. op het gebied van diabetes, astma/COPD, cardiovasculaire metingen (ABU 7).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: huisarts/locatiemanager.

Kerntaken
Zorg-/verpleegactiviteiten:
- Inventariseren van de klachten van de patient binnen vooraf gedefinieerde context van bekende ziektebeelden, waaronder diabetes, astma/COPD, cardiovasculaire klachten.
- Toepassen van bekende interventiemethoden in afstemming op de mogelijkheden van de patiënt, daarbij vertrouwen creëren, betrokkenheid tonen en helder communiceren.
- Bespreken van gewenste gedragsveranderingen ter ondersteuning van interventiemethoden.
- Verstrekken van voorlichtingsmateriaal en deze waar nodig toelichten.
- Bespreken van algemene prognoses met de patiënt en afspreken van resultaatindicatoren.
- Controleren van mogelijke interventies met andere zorgverleners en daarover afstemmen.
- Toepassen van basiskennis van anatomie, fysiologie en pathologie zodat aandoeningen/verergeringen tijdig gesignaleerd worden aan de huisarts.
- Bepalen of patiënt wordt terugverwezen of een (nieuwe) afspraak met huisarts moet maken.

Administratie en organisatie:
- Patiëntgegevens, gekozen interventiemethoden en gerealiseerde voortgang in een geautomatiseerd systeem invoeren, patiëntdossiers up-to-date houden.
- Analyseren van voorlichtingsmateriaal, educatie- en voorlichtingsmethoden en doet voorstellen t.a.v. door te voeren verbeteringen.

- Functionele samenwerkingsrelatie met de patiënt, binnen het praktijkteam en met externe samenwerkingspartners onderhouden.

Thuishulp

Alternatieve functiebenaming(en)
Bejaardenhulp, Bejaardenverzorgende

Doel
Verrichten van thuishulp van huishoudelijke aard (ABU 2).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: leidinggevende thuiszorg.

Kerntaken
Verzorging:
- Op thuislocatie van een bejaarde cliënt huishoudelijk verzorgen van de woning, kleding en linnengoed.
- Boodschappen doen en (voor)bereiden van maaltijden.
- Verrichten van eerste opvang van kinderen in het huishouden (zeer beperkt: kortdurend en zonder pedagogisch element).
- Bevorderen van de zelfredzaamheid t.a.v. huishoudelijke taken of deze in stand houden.
- Assisteren bij overige (huishoudelijke) werkzaamheden.

Verpleegassistent

Alternatieve functiebenaming(en)
Bejaardenverzorgende

Doel
Verzorgen van en assisteren bij verpleging van patiënten en verrichten van huishoudelijke werkzaamheden in een verzorgingshuis (ABU 3).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: verpleegkundige (functioneel) en afdelings-/teamleider.

Kerntaken
Verpleegassistentie:
- Verzorgen van patiënten in laagcomplexe verpleegsituaties onder directe instructie/controle van een volleerd verpleegkundige.
- Assisteren van verpleegkundigen bij het geven van laxeermiddelen, klysma's etc.
- Meten van patiënten (temperatuur, polsfrequentie, gewicht etc.).
- Verzamelen van materiaal voor onderzoek (sputum, braaksel urine etc.).
- Begeleiden van patiënten bij houdingsveranderingen (ondersteunen bij het in en uit bed, assisteren bij tillen, installeren patiënt in verschillende houdingen rug-, buikligging).

Verzorging:
- Assisteren bij het verstrekken van maaltijden.
- Verrichten van huishoudelijke werkzaamheden.
- Vervoeren of begeleiden van patiënten per rolstoel, brancard en bed.
- Patiënten ondersteunen bij dagelijkse hygiene/routine zoals: wassen, scheren, aan- en uitkleden.

Verpleeghulp

Doel
Verzorgen en begeleiden van bewoners op een afdeling (ABU 4).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: groepsleider (functioneel) en afdelings-/teamleider.

Kerntaken

Verpleegassistentie:

- Verrichten van eenvoudige verpleegtechnische handelingen: o.a. eenvoudige wondverzorging, verzorging bij doorliggen, meten temperatuur.
- Observeren bewoners en doorgeven van bijzonderheden/veranderingen t.a.v. pijn, benauwdheid, gedrag etc.
- Stimuleren en begeleiden van bewoners bij het verrichten van algemene dagelijkse handelingen (ADL), gericht op het zoveel mogelijk in stand houden van zelfstandigheid.
- Daartoe gericht huishoudelijke werkzaamheden samen met een bewoner verrichten.

Verzorging:

- Vervoeren of begeleiden van bewoners per rolstoel, brancard en bed.
- Zieke bewoners verzorgen: o.a. wassen, aankleden, hulp bij eten/drinken en bij incontinentie.

Verpleegkundige hbo-V

Alternatieve functiebenaming(en)

Verpleegkundige

Doel

Bieden van een optimale verpleging, verzorging en begeleiding aan patiënten in een algemeen ziekenhuis (ABU 7).

Plaats in de organisatie

Direct leidinggevende: teamleider/afdelingshoofd.

Kerntaken

Verpleging:

- Uitvoeren van de patiëntenzorg door het verplegen, verzorgen, observeren en bewaken van patiënten op een afdeling binnen een algemeen ziekenhuis.
- Systematisch verpleegkundig handelen door vaststellen, voorschrijven, plannen, uitvoeren en evalueren van de verpleegkundige zorg met oog voor behandelprocessen op de afdeling.
- Voorbereidingen treffen en assisteren van gespecialiseerde behandelaars bij onderzoeken, ingrepen en behandelingen, o.m. aanleggen infuus, verwijderen hechtingen etc.
- Gedurende het verpleegkundig proces voorlichting en instructies geven aan patiënten/relaties over onderzoeken, behandelmethoden / gekozen behandelingen en zelfzorg in thuissituatie.
- Verrichten van verpleegtechnische handelingen en voert daarnaast in opdracht van de behandelaars enkele complexe verpleegtechnische handelingen uit.

Verpleegplan en organisatie:

- Als eerst verantwoordelijke verpleegkundige van circa 10 patiënten verpleegplannen opstellen en verpleegactiviteiten in het verpleegplan vastleggen.
- Begeleiden van leerlingen, stagiairs en startende (algemeen) verpleegkundigen op de afdeling.

Verpleegkundige intensivecare

Alternatieve functiebenaming(en)

Intensivecareassistent, Verpleegkundige

Doel

Continu bewaken van patiënten die intensieve zorg behoeven en het realiseren van gerichte verpleging, verzorging en begeleiding tijdens het herstelproces (ABU 8).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: afdelingshoofd / hoofd intensive care.

Kerntaken
Verpleging en bewaking:
- Verplegen van patiënten die zijn opgenomen na trauma's, grote operaties e.d.
- Bewaken van de totale lichaamsfunctie door regelmatige controles m.b.t. vitale functies, infusie, voeding, medicatie, bewakingsapparatuur en het algemeen welzijn van de patiënt.
- Bieden van lichamelijke verzorging aan volledig afhankelijke patiënten en helpen bij ADL, houdingsveranderingen etc.
- Systematisch verpleegkundig handelen door het plannen, uitvoeren en evalueren van de verrichte verpleegkundige handelingen a.d.h.v. een gedetailleerd behandelproces per patiënt.
- Uitvoeren van psychosociale begeleiding aan patiënt en familie door deze te informeren gedurende het herstelproces.
- Assisteren van gespecialiseerde behandelaars bij ingrepen, behandelingen en onderzoeken en daarbij uiteenlopende complexe verpleegtechnische handelingen verrichten.
- Bij wijzigingen in de toestand van de patiënt, snel diagnosticeren en acute hulp bieden (bijv. reanimatie) in levensbedreigende situaties in afwachting van de behandelend arts.

Verpleegplan en organisatie:
- Als eerst verantwoordelijke voor een aantal IC-patiënten (gedurende een tijdsvenster) nauwgezet bijhouden van alle verpleegactiviteiten en deze in het verpleegplan vastleggen.
- Voorbereidingen treffen bij onderzoek, waaronder voorlichten patiënt, klaarzetten materialen en gereedmaken van patiënt voor transport naar onderzoekslocatie.

Verpleegkundige mbo-V

Doel
Zelfstandig verrichten van uiteenlopende gedelegeerde e/o geprotocolleerde zorgtaken, bijvoorbeeld binnen een ziekenhuisafdeling, waarbij zorgactiviteiten worden verricht volgens methodisch handelen (ABU 6).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: teamleider/afdelingshoofd.

Kerntaken
Zorg-/verpleegactiviteiten:
- Per patiënt methodisch handelen met de volgende stadia: vaststellen van de zorgbehoefte, plannen van zorg, uitvoering en evaluatie.
- Vaststellen van de klachten en zorgbehoefte van de patiënt a.d.h.v. patiëntdossier en bekende ziektebeelden/hersteltrajecten.
- Toepassen van bekende interventie- en verpleegmethoden in afstemming op de mogelijkheden van de patiënt, daarbij vertrouwen creëren, betrokkenheid tonen en helder communiceren.
- Op aangeven van de behandelend arts/specialist, bespreken van algemene prognoses met de patiënt en afspreken van resultaatindicatoren.
- Toepassen van basiskennis van anatomie, fysiologie en pathologie zodat aandoeningen/verergeringen tijdig gesignaleerd worden aan de behandelend arts/specialist.
- Preventie toepassen door het geven van voorlichting, advies en instructie.

Administratie en organisatie:
- Patiëntgegevens, toegepaste interventie-/zorgmethoden en gerealiseerde voortgang

in een geautomatiseerd systeem invoeren, patiëntdossiers up-to-date houden.
- Communicatie binnen de afdeling/werkeenheid bevorderen en functionele samenwerkingsrelaties met collega-verpleegkundigen en met (externe) samenwerkingspartners onderhouden.

Verzorgende thuishulp

Alternatieve functiebenaming(en)
Gezinsverzorgende

Doel
Verrichten van thuishulp van huishoudelijke aard en in beperkte mate van verzorgende aard, waar nodig in samenwerking met anderen (ABU 4).

Plaats in de organisatie
Direct leidinggevende: (rayon)hoofd thuiszorg.

Kerntaken
Verpleegassistentie:
- Verrichten van beperkte huiselijke ziekenverzorging waar nodig in samenwerking met anderen.
- Toezien op het opvolgen van behandelings- en verpleegkundige instructies aan de cliënt, na overleg / instructie met / door anderen.

Verzorging:
- Verrichten van huishoudelijke werkzaamheden voor het huishouden, o.a. het (voor)bereiden van maaltijden, boodschappen doen en verzorgen van de woning (kleding/linnengoed).
- Begeleidende taken als plannen en beheren van middelen die voor het huishouden ter beschikking staan.
- Opvang, verzorging en meer vaktechnische/pedagogische begeleiding van kinderen.
- Zelfredzaamheid stimuleren t.a.v. huishoudelijke taken en deze in stand houden.
- Verrichten van persoonsgerichte lichamelijke verzorging: o.a. wassen, aankleden, hulp bij eten en drinken etc.

Ziekenverzorgende

Doel
Uitvoering geven aan de zorgverlening aan psychogeriatrische bewoners in een verzorgingshuis zoals deze is vastgesteld in het verpleegplan (ABU 5).

Plaats in de organisatie
- Direct leidinggevende: afdelings-/teamleider.
- Geeft leiding aan: verzorgende hulp (functioneel).

Kerntaken
Verpleegassistentie:
- Verpleegtechnische handelingen: o.a. wondverzorging, verzorging bij doorliggen, medicijnverstrekking en toedienen van intramusculaire en subcutane injecties.
- Observeren bewoners, vastleggen van bijzonderheden/veranderingen t.a.v. pijn, benauwdheid, gedrag etc. in een verpleegplan en deze doorgeven aan leidinggevende.
- Stimuleren en begeleiden van bewoners bij het verrichten van algemene dagelijkse handelingen (ADL), gericht op het zoveel mogelijk in stand houden van zelfstandigheid.
- Optreden als eerste aanspreekpunt voor familie en leidinggevende t.a.v. een groep bewoners en daarbij putten uit actuele zorgdossiers.

Verzorging:

- Uitvoeren van de totale verzorging van bewoners in de unit/afdeling a.d.h.v. een verpleegplan en daarin vastgelegde afspraken en toezien op het nakomen daarvan.
- Delegeren van laagdrempelige (huishoudelijke) verzorgtaken aan de verzorgende hulp.
- Toezien op volgorde en prioriteitstelling van zorgtaken welke verricht worden door de verzorgende hulp.
- Organiseren van kleine activiteiten ter ontspanning van de bewoners.

Zorgcoördinator

Alternatieve functiebenaming(en)
Groepsleider, Teamleider

Doel
Leidinggeven aan een afdeling/unit a.d.h.v. een vastgesteld en mede-ontwikkeld verzorgingsplan voor een groep cliënten die gekenmerkt wordt door een langdurig (ver)zorgtraject (ABU 7).

Plaats in de organisatie

- Direct leidinggevende: hoofd (ver)zorginstelling.
- Geeft leiding aan: verpleegkundig e/o verzorgend personeel in de afdeling (coördinerend).

Kerntaken
Verpleging:

- Zorgdragen voor een optimaal behandel-, zorg- en leefklimaat en bieden van veiligheid, stabiliteit en rust voor de afdeling/unit en voor individuele cliënten.
- Werken aan individuele doelen conform het behandel- en/of zorgplan en ondersteunen van cliënten bij het werken aan de behandeldoelen en/of zorgdoelen.
- Uitvoeren van groepsactiviteiten in het kader van behandel- en/of zorgtrajecten.
- Verlenen van zorg (uitzetten van medicijnen per patiënt, uitvoeren van voorkomende verpleegkundige handelingen en taken op de medische dienst.
- Verrichten van algemene spoedeisende hulp aan patiënten en personeel, begeleiden van cliënten tijdens crisissituaties, ondersteuning of coördinatie tijdens escalaties.
- Doelgericht observeren van cliënten en signaleren van bijzonderheden/veranderingen.

Verpleegplan en organisatie:

- Leidinggeven aan de afdeling door het plannen en coördineren van werkzaamheden van groepsbegeleiders/verpleeghulpen, opstellen van werkplan, voorzitten van het afdelingsoverleg.
- Toezien op de kwaliteit van de (geriatrische) zorg van de afdeling, uitvoering geven aan het personeelsbeleid, beheren van het afdelingsbudget en begrotingsvoorstellen doen.
- Inhoudelijk leidinggeven aan verplegend en verzorgend personeel, prioriteiten stellen, taken delegeren en daarbij instructies en uitleg geven (individueel en groepsgewijs).
- Mede-opstellen van behandel- en zorgplannen en (laten) uitvoeren van onderzoeken.
- Verzorgen van afstemming tussen collega's, medisch specialisten en betrokkenen informeren over het verloop van behandelingsplannen (familie, medisch verzorgers etc.).

Administratie:

- Bijhouden van de administratie per cliënt/patiënt binnen de afdeling.

In het hoofdstuk hieraan voorafgaand zijn de 155 beschreven referentiefuncties per werkveld opgenomen, maar in de uitzendpraktijk wordt een veel groter aantal functietitels gebruikt. Om het zoeken naar de juiste referentiefunctie te vergemakkelijken, is in dit hoofdstuk per werkveld een alfabetische lijst weergegeven met daarin de referentiefuncties gekoppeld aan functietitels die in de uitzendpraktijk veel voorkomen:

- 1e kolom bestaat uit de in het werkveld opgenomen referentiefuncties in alfabetische volgorde.
- 2e kolom bestaat uit, indien aanwezig, één of meerdere alternatieve functiebenamingen die corresponderen met de in de 1e kolom weergegeven referentiefuncties.
- 3e kolom bestaat uit het ABU-niveau waarop de betreffende referentiefunctie is ingedeeld.

Werkveld Financieel & Administratief		
Referentiefunctie	*Alternatieve functiebenamingen*	*ABU-niveau*
Acceptant verzekeringen		6
Actuarieel analist	**Actuaris**	9
Actuarieel rekenaar	**Actuarieel medewerker**	7
Administratief medewerker A	**Administratief assistent**	2
Administratief medewerker B	**Administratief assistent**	3
Administratief medewerker C	**Boekhoudingsmedewerker**	
	Financieel (administratief) medewerker	4
Archiefmedewerker	**Archiefassistent**	1
Assistent-controller		8
Bedrijfseconomisch analist		8
Controller		10
Hoofd financiële administratie		9
Medewerker debiteuren & crediteuren		5
Medewerker facturencontrole	**Facturencontroleur**	3
Medewerker financiële administratie	**Medewerker boekhouding**	6
Medewerker salarisadministratie		6
Postkamermedewerker	**Bode/Postkamermedewerker**	2

Werkveld Secretarieel		
Referentiefunctie	*Alternatieve functiebenamingen*	*ABU-niveau*
Hoofd secretariaat	**Kantoormanager**	9
Managementassistent		8
Medewerker tekstverwerking	**Medewerker gegevensverwerking**	
	Datatypist	2
Receptionist/Telefonist A	**Baliemedewerker/Receptionist**	3
Receptionist/Telefonist B	**Baliemedewerker/Receptionist**	4
Secretaresse A	**Secretarieel medewerker**	
	Secretariaatsmedewerker	4

Secretaresse B	**Afdelingssecretaresse**	5
Secretaresse C	**Secretaresse**	6
Secretaresse D	**Directiesecretaresse**	7
Telefonist		3

Werkveld Personeel & Organisatie		
Referentiefunctie	*Alternatieve functiebenamingen*	*ABU-niveau*
Adviseur P&O	**Hr-adviseur**	9
Hoofd P&O	**Hr-manager**	10
Medewerker personeelsadministratie	**Assistent hr**	6
Medewerker personeelszaken	**Medewerker hr**	
	Medewerker personeelsbeheer	7
Personeelsfunctionaris	**Hr-medewerker**	8

Werkveld ICT		
Referentiefunctie	*Alternatieve functiebenamingen*	*ABU-niveau*
Applicatiebeheerder	**Functioneel beheerder**	7
Applicatieontwikkelaar		9
Applicatieprogrammeur		8
Helpdeskmedewerker	**Helpdeskfunctie 1e lijn**	5
Medewerker systeembeheer	**ICT-supportmedewerker**	
	Helpdeskmedewerker 2e lijn	6
Systeembeheerder A	**Netwerkbeheerder A**	7
Systeembeheerder B	**Netwerkbeheerder B**	8
Webmaster		7

Werkveld Facilitair		
Referentiefunctie	*Alternatieve functiebenamingen*	*ABU-niveau*
Clubportier	**Horecabeveiliger**	4
Conciërge hotel	**Hotelconciërge**	4
Coördinator facilitaire dienst		7
Gespecialiseerd medewerker beveiliging		5
Grondsteward(ess)		4
Huismeester	**Conciërge**	3
Kantinemedewerker		2
Medewerker beveiliging A	**Surveillant**	3
Medewerker beveiliging B	**Surveillant**	
	Beveiligingsmedewerker	4
Portier		3
Schoonmaker A	**Interieurverzorger**	1
Schoonmaker B		2

Steward	**Ouvreuse**	
	Gastheer	2
Teamleider beveiliging		6

Werkveld Horeca		
Referentiefunctie	*Alternatieve functiebenamingen*	*ABU-niveau*
Afwasser	**Afwashulp**	1
Allround medewerker bediening	**Ober**	
	Rangkelner	5
Allround medewerker partycatering		4
Barkeeper A		3
Barkeeper B		4
Bedrijfsleider hotel/restaurant		9
Boekingsmedewerker hotel		3
Chef bediening		6
Chef-kok klein restaurant	**Kok**	6
Host/Hostess	**Gastheer/Gastvrouw**	4
Hoteldeskmanager		8
Hotelmedewerker frontoffice		4
Hulp bediening		2
Keukenhulp A	**Keukenassistent**	
	Keukenmedewerker	
	Productiehulp keuken	1
Keukenhulp B	**Keukenassistent**	
	Keukenmedewerker	
	Productiehulp keuken	2
Kok eenvoudige gerechten	**Kok productie**	3
Medewerker bediening	**Buffetmedewerker**	
	Horecamedewerker	
	Bedieningsmedewerker	
	Barkeeper	
	Serveerster	
	Kelner	3
Medewerker bediening partycatering		3
Medewerker bedrijfsrestaurant	**Buffetmedewerker**	
	Bedrijfsrestaurantmedewerker	2
Medewerker partycatering		2
Medewerker voorbereiding partycatering	**Medewerker zalenzetter**	1
Receptionist hotel		5
Restaurantmanager fastfood		7
Sous-chef	**Kok**	
	Chef de Partie	7

Voorman Spoelkeuken		3
Zelfstandig werkend Kok	**Kok**	5

Werkveld Commercieel		
Referentiefunctie	*Alternatieve functiebenamingen*	*ABU-niveau*
Accountmanager		8
Administratief medewerker verkoopbinnendienst	**Binnendienstmedewerker**	3
Baliemedewerker	**Medewerker klantcontact**	4
Callcentermedewerker A	**Callcentermedewerker**	2
Callcentermedewerker B	**Callcentermedewerker**	3
Callcentermedewerker C	**Callcentermedewerker** **Telefonisch verkoper/telemarketeer**	4
Inkoper		8
Kassamedewerker	**Caissière** **Kasmedewerker** **Kassier winkel**	2
Medewerker klachtenbeheer	**Medewerker klachtenafhandeling** **2e-lijns Helpdeskmedewerker**	6
Medewerker klantenservice		4
Medewerker verkoopbuitendienst	**Commercieel medewerker** **Medewerker sales**	6
Productmanager		10
Salesmanager		9
Supervisor callcenter	**Teamleider callcenter/ contactcenter**	5
Vakkenvuller	**Winkelmedewerker**	1
Verkoopbinnendienstmedewerker A	**Commercieel binnendienst-medewerker**	5
Verkoopbinnendienstmedewerker B	**Commercieel binnendienst-medewerker**	6
Vertegenwoordiger	**Commercieel medewerker**	7
Winkelverkoper (detailhandel)	**Winkelverkoper** **Verkoper detailhandel** **Verkoper**	3

Werkveld Logistiek		
Referentiefunctie	*Alternatieve functiebenamingen*	*ABU-niveau*
Bijrijder (Lader/Losser)		1
Chauffeur bestelauto/Koerier	**Koerier bestelauto**	3
Expeditiemedewerker/Vrachtplanner		5

Heftruckchauffeur	**Vorkheftruckrijder** **Heftruckmachinist**	2
Inpakker	**Uitpakker**	1
Loodsmedewerker	**Belader** **Medewerker laden/lossen/ intern transport**	2
Magazijnmedewerker A	**Logistiek medewerker**	1
Magazijnmedewerker B	**Logistiek medewerker**	2
Magazijnmedewerker C	**Logistiek medewerker**	3
Orderverzamelaar	**Picker**	2
Postbesteller		2
(Post)sorteerder	**Sorteerder**	2
Postverspreider		1
Teamleider magazijn	**Magazijnbeheerder**	6
Vrachtwagenchauffeur	**Vrachtwagenchauffeur binnenland**	4

Werkveld Productie & Techniek		
Referentiefunctie	*Alternatieve functiebenamingen*	*ABU-niveau*
Adviseur veiligheid & milieu		10
Agrarisch oogstmedewerker	**Fruitplukker**	1
Agrarisch teeltmedewerker	**(Assistent-)Agrarisch medewerker**	2
Allround machinaal verspaner CNC		6
Constructeur WTB		9
Constructiebankwerker		5
Coördinator machinebouw		7
Coördinator onderhoud	**Teamleider onderhoudsdienst**	8
E&I-monteur		6
Hoofd productie	**Productieleider**	9
Hulpmonteur	**Montagemedewerker** **Assemblagemedewerker**	2
Kraanmachinist		4
Lasser		5
Loodgieter		5
Machinaal verspaner CNC		4
Machinebediener		3
Machinelasser		3
Medewerker huishoudelijke dienst	**Klusser** **Medewerker onderhoudsdienst** **Sjouwer**	1
Onderhoudsmonteur A		4
Onderhoudsmonteur B		5

Productengineer	**Productontwikkelaar**	9
Productiemedewerker	**Productieassistent**	
	Sorteerder productie	
	Assemblagemedewerker	
	Industrieel medewerker	1
Salesengineer	**Technisch commercieel medewerker**	
	Verkooptechnicus	8
Technicus onderhoud		7
Tekenaar WTB		5
Tekenaar/constructeur WTB		7

Werkveld Zorg & Welzijn		
Referentiefunctie	*Alternatieve functiebenamingen*	*ABU-niveau*
Analist laboratorium	**Laboratoriumanalist**	8
Doktersassistent		5
Fysiotherapeut		8
Gespecialiseerd verzorgend thuishulp		6
Groepsbegeleider	**Sociaal verpleegkundige**	
	Verpleegkundige SPW	6
Hoofd fysiotherapie		9
Praktijkondersteuner POH		7
Thuishulp	**Bejaardenhulp**	
	Bejaardenverzorgende	2
Verpleegassistent	**Bejaardenverzorgende**	3
Verpleeghulp		4
Verpleegkundige hbo-V	**Verpleegkundige**	7
Verpleegkundige intensivecare	**Intensivecareassistent**	
	Verpleegkundige	8
Verpleegkundige mbo-V		6
Verzorgende thuishulp	**Gezinsverzorgende**	4
Ziekenverzorgende		5
Zorgcoördinator	**Groepsleider**	
	Teamleider	7

Bijlage: Format indelingsbeslissing

Gegevens indeler

Datum indelingsbeslissing	:
Naam uitzendonderneming	:
Adres uitzendonderneming	:
Naam indeler	:
Functie indeler	:

Gegevens uitzendkracht

Naam/BSN ingedeelde uitzendkracht	:
Titel van functie waarin uitzendkracht werkzaam is	:
Werkveld (kolomtitel in het referentieraster) waarin de uitzendkracht werkzaam is	:

Vaststelling toepasselijke referentiefunctie en indeling

Door indeler vastgestelde referentiefunctie, voorkomend in gekozen werkveldkolom in raster	:
Niveau in het referentieraster van de door indeler vastgestelde referentiefunctie	:

Indelingsbeslissing

ABU-functieniveaugroep waarin de uitzendkracht is ingedeeld	:

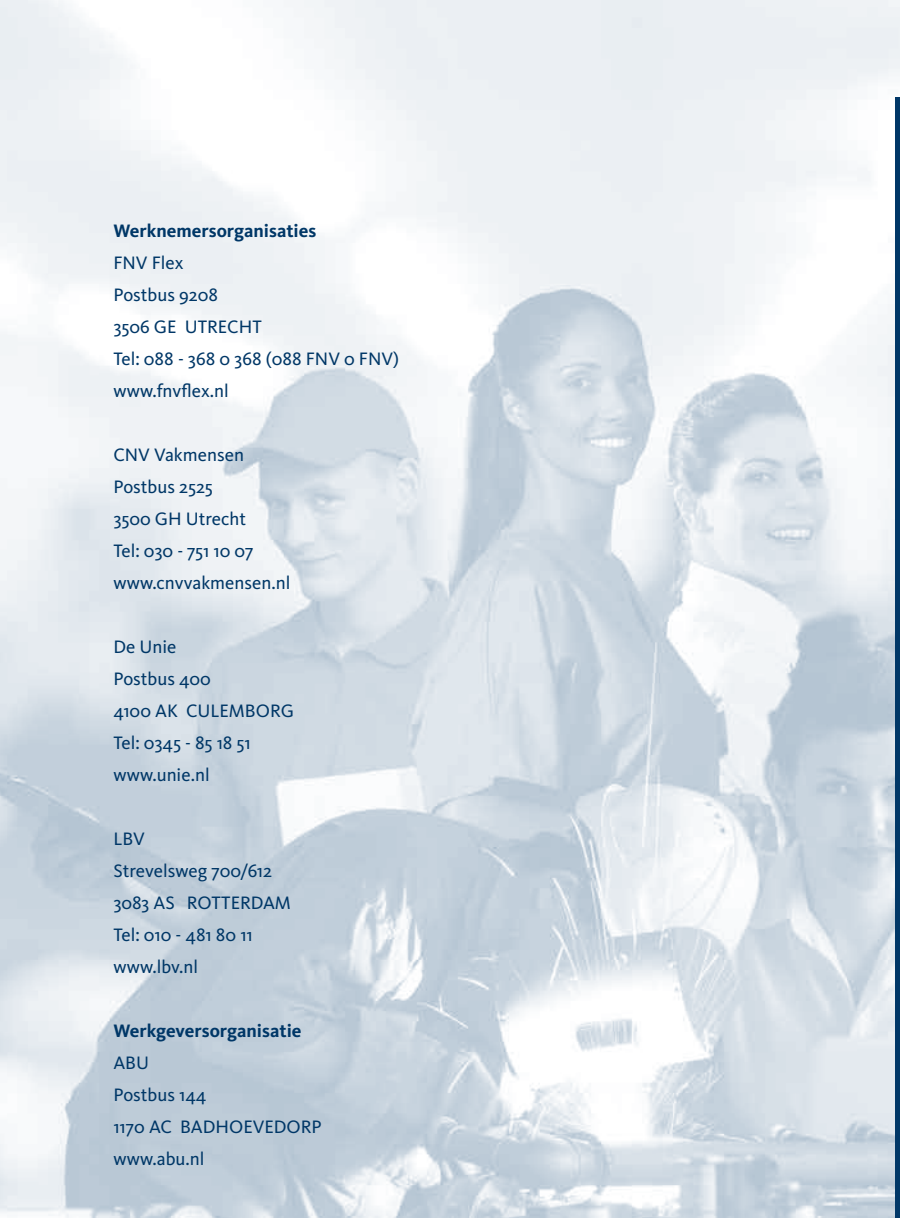
Handtekening indeler

Handtekening uitzendkracht voor gezien,

Ter informatie:

Het ABU-*Handboek functie-indeling uitzendkrachten* is te vinden op de volgende websites:

ABU	: www.abu.nl
FNV Flex	: www.fnvflex.nl
CNV Vakmensen	: www.cnvvakmensen.nl
De Unie	: www.unie.nl
LBV	: www.lbv.nl



Werknemersorganisaties

FNV Flex
Postbus 9208
3506 GE UTRECHT
Tel: 088 - 368 0 368 (088 FNV 0 FNV)
www.fnvflex.nl

CNV Vakmensen
Postbus 2525
3500 GH Utrecht
Tel: 030 - 751 10 07
www.cnvvakmensen.nl

De Unie
Postbus 400
4100 AK CULEMBORG
Tel: 0345 - 85 18 51
www.unie.nl

LBV
Strevelsweg 700/612
3083 AS ROTTERDAM
Tel: 010 - 481 80 11
www.lbv.nl

Werkgeversorganisatie

ABU
Postbus 144
1170 AC BADHOEVEDORP
www.abu.nl

ABU