



## Woondiensten 2020 Verbindendverklaring CAO-bepalingen

MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

### Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 29 januari 2020 tot algemeenverbindendverklaring van bepalingen van de collectieve arbeidsovereenkomst Woondiensten

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid;

Gelezen het verzoek van Aedes mede namens de overige partijen bij bovengenoemde collectieve arbeidsovereenkomst, strekkende tot algemeenverbindendverklaring van bepalingen van deze collectieve arbeidsovereenkomst;

Partij ter ener zijde: Aedes vereniging van woningcorporaties;

Partijen ter andere zijde: FNV, CNV Vakmensen en De Unie.

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

Besluit:

Dictum I

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

#### HOOFDSTUK 1. WERKING, DEFINITIES VAN DE CAO

##### Artikel 1.1 Algemene bepalingen

1. De werkgever verplicht zich gedurende de tijd dat de CAO van kracht is, de bepalingen van deze CAO in acht te nemen voor personeel dat bij hem in dienst is.
2. De bepalingen in deze CAO hebben een minimumkarakter met uitzondering van de bepalingen in de artikelen 2.16, 4.1 tot en met 4.4 CAO en die een standaardkarakter kennen.

| Standaardbepaling                                  | Artikelnummer |
|----------------------------------------------------|---------------|
| Generatiepact                                      | 2.16          |
| Functie-indeling Handboek                          | 4.1           |
| Instapsalaris schoolverlaters en nieuwe instromers | 4.3           |
| Reguliere salarisschalen                           | 4.4           |

3. Met uitzondering van loonafspraken, zoals genoemd in de artikelen 4.1 tot en met 4.4 CAO blijven bestaande rechte ns geldende regelingen die gunstiger zijn dan de regelingen in deze CAO, bestaan voor medewerkers, die al in dienst zijn van de werkgever op de datum dat de CAO in werking treedt.
4. De werkgever en de werknemer zijn verplicht tijdens de duur van deze CAO de arbeidsvoorwaarden in acht te nemen, die in de artikelen en bijlagen zijn beschreven.

##### Artikel 1.2 Kader- en vangnetbepalingen

1. De werkgever kan in overeenstemming met de ondernemingsraad een eigen invulling geven aan de volgende kaderbepalingen:

| Kader/vangnetbepaling                    | Artikelnummer kaderbepaling | Artikelnummer vangnetbepaling |
|------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Bereikbaarheidsdienst                    | 3.7                         | 3.8                           |
| Salarisgroei met een beoordelingssysteem | 4.7                         | 4.8                           |
| Functiegebonden kostenvergoedingen       | 6.1                         | 6.2                           |
| Verhuiskosten                            | 6.3                         | 6.4                           |
| Ongevallenverzekering                    | 6.5                         | 6.6                           |
| Vakantietoeslag                          | 7.8                         | 7.9                           |

- De invulling van de kaderbepalingen moet passen binnen de afgesproken inhoud en procedures van hoofdstuk 13 van deze CAO en worden gemaakt in overeenstemming met de ondernemingsraad.

### Artikel 1.3 Definities van de gebruikte termen

- Werkgever**  
 Onder werkgever wordt verstaan:
  - de rechtspersoon die uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting werkzaam is, niet zijnde een overheidsinstelling, en op grond van artikel 19 van de Woningwet (Stb. 1991, 439) als zodanig is toegelaten;
  - een door één of meer rechtspersonen, als bedoeld onder a., (mede) gevormde instelling waarin een of meer rechtspersonen, als bedoeld onder a., in overwegende mate de zeggenschap hebben;
  - een door één of meer rechtspersonen als bedoeld onder a., gevormde instelling die uitsluitend is belast met de gemeenschappelijke uitvoering van werkzaamheden, die behoren tot het bedrijf van een rechtspersoon bedoeld onder a., dan wel zich uitsluitend bezighoudt met werkzaamheden die zijn opgedragen door de toegelaten instellingen;
- Werknemer**  
 Een werknemer is iedere man of vrouw waarmee een werkgever een schriftelijke arbeidsovereenkomst heeft gesloten. Uitgezonderd zijn:
  - vakantiewerkers die niet langer dan tien weken per kalenderjaar werken bij de werkgever;
  - de statutair-directeur in dienst van de werkgever;
  - ambtenaren in de zin van artikel 1 van de Ambtenarenwet (Stb. 1929, 530).
- Partner**  
 Onder partner wordt verstaan de man of vrouw met wie de werknemer is getrouwd, een geregistreerd partnerschap heeft of één jaar of langer een gemeenschappelijke huishouding voert.

### 4. Typen bepalingen

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kaderbepalingen     | Kaderbepalingen geven werkgever en ondernemingsraad de ruimte rond een aantal thema's gezamenlijk een eigen arbeidsvoorwaardenregeling te maken. Hiertoe dient de procedure, zoals vastgelegd in hoofdstuk 13 van deze CAO, te worden gevolgd. Kaderbepalingen zijn herkenbaar aan het woord kaderbepaling achter de titel van het artikel en de terminologie <i>in overeenstemming</i> in de tekst van het artikel. |
| Vangnetbepalingen   | Als werkgever en ondernemingsraad ervoor kiezen om geen gebruik te maken van de kaderbepaling, of niet tot overeenstemming kunnen komen over de invulling van de kaderbepaling, is de vangnetbepaling bij het betreffende artikel van toepassing. Een vangnetbepaling is herkenbaar aan het woord vangnetbepaling achter de titel van het artikel.                                                                   |
| Standaardbepalingen | Standaardbepalingen zijn van toepassing op alle werkgevers en werknemers en geven exact aan welke regeling geldt. Afwijken van standaardbepalingen is niet toegestaan. De standaardbepalingen zijn herkenbaar aan het woord standaardbepaling achter de titel van het artikel.                                                                                                                                       |

### Artikel 1.4 Commissie CAO-zaken

- De CAO-partijen hebben de Commissie CAO-zaken ingesteld. Deze commissie heeft tot taak om:
  - te beslissen op verzoeken om ontheffing (dispensatie) van een of meer bepalingen van deze CAO. Als een werkgever en een werknemer bij een individuele overeenkomst willen afwijken van deze CAO, moet de werkgever daartoe een verzoek tot ontheffing (of dispensatie) indienen waarin hij de redenen aangeeft. Er hoeft geen dispensatie te worden gevraagd als gebruik wordt gemaakt van het minimumkarakter van de CAO;
  - te beslissen op verzoeken om dispensatie van een of meer vangnetbepalingen van deze CAO (hierna: vangnetdispensatie). Wanneer een werkgever en diens ondernemingsraad dispensatie willen van vangnetbepalingen, dient daartoe een verzoek ingediend te worden conform de

procedure in hoofdstuk 13 CAO. Er hoeft geen dispensatie te worden gevraagd als gebruik wordt gemaakt van het minimumkarakter van de CAO;

- te oordelen over verschillen van mening tussen een werkgever en een werknemer (of een ondernemingsraad) over de uitleg en betekenis van regels (interpretatie) die in deze CAO staan. Hierop zijn twee uitzonderingen:
    - de bepaling over deeltijd in artikel 2.2 CAO;
    - de invulling van kaderbepalingen die tussen werkgever en ondernemingsraad zijn afgesproken op grond van artikel 1.2.
  - te oordelen over de toepassing van het Handboek functie-indeling woondiensten (uitgave november 2003);
  - het Handboek functie-indeling woondiensten (uitgave november 2003) te onderhouden en te beheren.
2. De beslissingen van de Commissie CAO-zaken over interpretatie en functiewaarderingsgeschillen zijn zwaarwegende adviezen. Indien één van de betrokken partijen bij een interpretatie- of functiewaarderingsgeschil niet het zwaarwegende advies opvolgt, zal hij dit schriftelijk met uitgebreide motivatie aan de andere partij moeten mededelen. Partijen betrokken bij een interpretatie- of functiewaarderingsgeschil kunnen voorafgaand aan het in behandeling nemen van het geschil door de Commissie CAO-zaken, overeenkomen dat de uitspraak van de Commissie CAO-zaken voor hen bindend is. De Commissie CAO-zaken zal dan tot een bindend oordeel komen.
3. Samenstelling, werkwijze en bevoegdheden ter uitvoering van de taak van de Commissie worden geregeld bij afzonderlijk reglement dat is opgenomen in bijlage 1.

#### **Artikel 1.5 Geschillenprocedure Handboek**

1. Een werknemer kan het niet eens zijn met de beschrijving van zijn functie, de gevolgde procedure bij zijn functiewaardering of het resultaat van zijn functiewaardering (op basis van het Handboek functie-indeling woondiensten, uitgave november 2003). Hij moet in dat geval eerst zelf een oplossing zoeken voor zijn bezwaren door in overleg te gaan met zijn directe leidinggevende of – als die ontbreekt – zijn werkgever.
2. De periode voor overleg is maximaal 30 dagen. De periode gaat in nadat het indelingsbesluit bekend is gemaakt aan de werknemer. Van deze termijn kan uitsluitend schriftelijk worden afgeweken, maar daar moeten beide partijen mee instemmen.
3. Als het overleg niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de werknemer bezwaar indienen over de gevolgde procedure bij zijn functiewaardering en/of het resultaat van zijn functiewaardering. Werknemers die werken bij een werkgever met minimaal 35 werknemers kunnen zich wenden tot een interne geschillencommissie. Werknemers die werken bij een werkgever met 34 werknemers of minder kunnen zich wenden tot de Commissie CAO-zaken. Dat kan via een van de werknemerspartijen.
4. Het indienen van een bezwaar bij de interne geschillencommissie moet schriftelijk gebeuren binnen 14 dagen, nadat is vastgesteld dat het overleg niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid.
5. Het indienen van een bezwaar bij de Commissie CAO-zaken moet schriftelijk plaatsvinden. Dit moet gebeuren binnen 60 dagen, nadat is vastgesteld dat het overleg niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid. Zie bijlage 1 artikel 7 van de CAO voor de vormvereisten.

#### **Artikel 1.6 Interne geschillencommissie Handboek**

1. De werkgever met minimaal 35 werknemers stelt een interne geschillencommissie in. De werkgever benoemt een of meer vertegenwoordiger(s). De ondernemingsraad benoemt een of meer vertegenwoordiger(s). In de commissie zitten in elk geval evenveel werkgevers- als werknemers-vertegenwoordigers. De leden van deze interne geschillencommissie mogen niet direct betrokken zijn bij de functie-indeling die ter discussie staat.
2. De interne geschillencommissie doet uitspraak over bezwaren over de gevolgde procedure bij de functiewaardering en/of het resultaat van de functiewaardering op basis van het Handboek functie-indeling woondiensten (uitgave november 2003).
3. Het bezwaar bij de interne geschillencommissie mag géén betrekking hebben op de inhoud van de functiebeschrijving of de wijze waarop de functie door een werknemer wordt vervuld.



4. De interne geschillencommissie toetst marginaal of de werkgever een consistente invulling heeft gegeven aan de functiewaardering of de gevolgde procedure, volgens de definities van het Handboek functie-indeling woondiensten. Dit wil zeggen dat de interne geschillencommissie beoordeelt of werkgever zijn motivering heeft gebaseerd op die definities en of hij de vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen.
5. De interne geschillencommissie doet schriftelijk uitspraak binnen 30 dagen na ontvangst van het schriftelijke bezwaar van de werknemer. Van deze termijn kan uitsluitend schriftelijk worden afgeweken als beide partijen daarmee instemmen.
6. De uitspraak van de interne geschillencommissie heeft de vorm van een advies aan de werkgever. De werkgever besluit binnen 14 dagen na de ontvangst van het advies of hij zijn eerder genomen indelingsbesluit herziet of handhaaft.
7. Is de werknemer het niet eens met het besluit van de werkgever, dan kan hij via een van de werknemerspartijen schriftelijk een bezwaar indienen bij de Commissie CAO-zaken. De werknemer moet dit bezwaar indienen binnen 60 dagen nadat de werkgever het besluit aan de werknemer heeft meegedeeld.

## HOOFDSTUK 2. RECHTEN EN PLICHTEN WERKGEVER EN WERKNEMER

### Artikel 2.1 Aangaan van de arbeidsovereenkomst

1. De werknemer krijgt bij het in dienst treden een schriftelijke arbeidsovereenkomst met daarin de gemaakte afspraken.
3. Werknemers met een contract voor bepaalde tijd ontvangen bij hun indiensttreding een intentieverklaring. In deze verklaring spreekt de werkgever uit dat de werknemer na afloop van zijn contract voor bepaalde tijd in principe een contract voor onbepaalde tijd krijgt aangeboden, bij gebleken geschiktheid en indien de functie een structureel karakter krijgt. Dit is alleen anders als een werknemer met een contract voor onbepaalde tijd ook in aanmerking wenst te komen voor deze functie en er sprake is van gelijke of betere geschiktheid.
4. Medewerkers die vanaf 1 augustus 2019 op basis van het verlengen van een bestaand dan wel het aangaan van een nieuw flexibel contract binnen de corporatie structurele arbeid verrichten, ontvangen bij gebleken geschiktheid, na één jaar een arbeidsovereenkomst bij de corporatie. Onder flexibel contract wordt verstaan: medewerkers werkzaam op basis van een uitzendcontract, detachingscontract (niet in dienst van een werkgever in de zin van de CAO) of payrollcontract. Onder structurele arbeid wordt verstaan:
  - werkzaamheden die een structureel karakter hebben in het bedrijfsproces van de woningcorporatie (dus geen projecten met een start- en een einddatum en/of gedefinieerd eindresultaat);
  - arbeid die wordt verricht op vaste formatie (formatie die opgenomen is in het formatieplaatzenplan);
  - arbeid die negen van twaalf maanden per jaar wordt verricht en het opvolgende jaar nog steeds wordt uitgevoerd.

### Artikel 2.2 Deeltijdarbeid

1. Een werkgever en een werknemer kunnen een arbeidsduur van minder dan 36 uur per week overeenkomen. De arbeidsduur kan tussentijds worden gewijzigd volgens de Wet Flexibel Werken.
2. De bepalingen van deze CAO gelden naar evenredigheid van de overeengekomen arbeidsduur voor werknemers die korter dan 36 uur per week (zie artikel 3.1 CAO) in dienst zijn. Dit geldt alleen voor zover de aard en inhoud van een bepaling van deze CAO zich daartegen niet verzet. Verder blijven de afspraken uit artikel 6.2.3 en 6.2.4 CAO (vergoeding voor dienstkilometers) en artikel 6.6 CAO (ongevallenverzekering) onverkort van toepassing.

### Artikel 2.3 Algemene verplichtingen

De werknemer dient zijn werkzaamheden naar beste vermogen te verrichten volgens de aanwijzingen, die hem door of namens de werkgever worden verstrekt.

### Artikel 2.4 Andere werkzaamheden

Een werkgever kan een werknemer tijdelijk ander werk opdragen. Daarvoor geldt een aantal voorwaarden:



- de werkgever overlegt met de werknemer;
- de tijdelijke arbeid moet verband houden met de onderneming van de werkgever;
- de andere werkzaamheden kunnen redelijkerwijs van de werknemer worden verlangd;
- de tijdelijke andere werkzaamheden hebben geen gevolgen voor het salaris van de werknemer;
- als de werknemer van mening is dat de tijdelijke andere werkzaamheden niet redelijkerwijs van hem kunnen worden gevraagd in verband met zijn persoonlijkheid en omstandigheden, informeert hij de werkgever.

## Artikel 2.5 Nevenwerkzaamheden

Nevenwerkzaamheden zijn werkzaamheden die een werknemer in loondienst voor anderen of voor eigen rekening verricht. Voor alle nevenwerkzaamheden moet een werknemer altijd vooraf schriftelijke toestemming vragen aan zijn werkgever.

De werkgever geeft hiervoor toestemming, tenzij sprake is van concurrentie, overbelasting, strijdige belangen of een kennelijk nadelige invloed op het functioneren van de werknemer. Als de werkgever geen toestemming geeft, laat hij dat schriftelijk weten aan de werknemer, binnen 14 dagen nadat hij diens verzoek heeft ontvangen. Daarna overleggen werkgever en werknemer over de voorwaarden waaronder wel toestemming kan worden gegeven.

## Artikel 2.6 Plaatsvervang

1. Een werkgever kan een werknemer werkzaamheden opdragen waarvoor hij niet is aangesteld en die daarvoor door een andere werknemer werden verricht.
2. Als de werknemer de werkzaamheden zoals bedoeld in artikel 2.6.1 waarneemt, waarvoor een hogere salarisschaal geldt dan voor zijn eigen functie, dan wordt zijn salaris verhoogd met 10 procent over elke dag dat hij de werkzaamheden verricht. Deze toeslag wordt alleen verstrekt als wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:
  - er is géén sprake van plaatsvervanging wegens vakantie;
  - de werknemer heeft ten minste één maand de hoger bezoldigde werkzaamheden verricht;
  - de plaatsvervanging maakt geen deel uit van de functie van de werknemer;
  - de plaatsvervanging vindt plaats voor het gehele takenpakket van de waargenomen functionaris.Het salaris inclusief de toeslag bedraagt nooit meer dan het maximum van de salarisschaal van de waargenomen functie.
3. Zodra een werknemer een functie meer dan zes maanden heeft waargenomen, deelt de werkgever hem mee of hij definitief wordt aangesteld in de functie die hij heeft waargenomen. De werknemer behoudt het recht op de oude functie zolang er sprake is van plaatsvervanging.

## Artikel 2.7 Uitzendwerk, detachering en payroll

1. Een werkgever vergewist zich ervan dat de salariering van uitzendkrachten, gedetacheerde medewerkers (niet in dienst van een werkgever in de zin van de CAO) en medewerkers die via een payroll-organisatie worden ingeleend, op dezelfde wijze plaatsvindt als voorgeschreven in de artikelen 4.3 en 4.4.
2. Een werkgever laat uitzendkrachten, gedetacheerde medewerkers (niet in dienst van een werkgever in de zin van de CAO) en medewerkers die via een payroll-organisatie worden ingeleend, op dezelfde wijze als werknemers deelnemen aan functiegebonden scholing zoals bedoeld in artikel 10.1.1 en artikel 10.1.2 CAO.

## Artikel 2.8 Beëindiging van de arbeidsovereenkomst op AOW-gerechtigde leeftijd

De arbeidsovereenkomst tussen een werkgever en een werknemer eindigt op de dag dat de werknemer AOW gerechtigd is.

## Artikel 2.9 Opzegtermijn werknemer

De opzegtermijn die de werknemer in acht moet nemen, is afhankelijk van de periode die de werknemer onafgebroken in dienst is:

| Aantal jaren onafgebroken in dienst | Opzegtermijn |
|-------------------------------------|--------------|
| Tot en met 12 jaar                  | 1 maand      |

| Aantal jaren onafgebroken in dienst | Opzegtermijn |
|-------------------------------------|--------------|
| Vanaf aanvang 13de jaar of meer     | 2 maanden    |

#### Artikel 2.10 Opzegtermijn werkgever

De opzegtermijn, die de werkgever in acht moet nemen bij het opzeggen van een dienstverband van een werknemer, is afhankelijk van de periode die de werknemer onafgebroken in dienst is:

| Aantal jaren onafgebroken in dienst          | Opzegtermijn |
|----------------------------------------------|--------------|
| Tot en met 4 jaar                            | 1 maand      |
| Vanaf aanvang 5de jaar tot en met 9de jaar   | 2 maanden    |
| Vanaf aanvang 10de jaar tot en met 14de jaar | 3 maanden    |
| Vanaf aanvang 15de jaar of meer              | 4 maanden    |

#### Artikel 2.11 Uitkering bij overlijden

1. Als een werknemer overlijdt, betaalt de werkgever het salaris tot en met de dag van zijn overlijden. Ook het vakantie-urensaldo wordt verrekend volgens [artikel 7.6 CAO](#).
2. De ouders, stief- of pleegouders, de partner, de kinderen, stief- of pleegkinderen van de overleden werknemer, krijgen, als ze nagelaten betrekkingen zijn, gezamenlijk één keer een uitkering van drie keer het brutoloon van de maand waarin de werknemer overleed. Op deze eenmalige uitkering wordt in mindering gebracht een eventuele overlijdensuitkering volgens de sociale verzekeringswetten en het (aanvullend) arbeidsongeschiktheidspensioen op grond van het pensioenreglement van SPW (Stichting Pensioenfonds Woningcorporaties).

#### Artikel 2.12 Vacatures

De werkgever maakt vacatures bekend aan zijn werknemers op een voor alle werknemers toegankelijke plaats. Hij stelt hen in de gelegenheid daarop te solliciteren. De werkgever kan hierover met de ondernemingsraad andere afspraken maken met inachtneming van de bepalingen van [artikel 27 van de Wet op de Ondernemingsraden \(WOR\)](#).

#### Artikel 2.13 Strategische personeelsplanning

Werkgevers hebben de plicht om één keer in de twee jaar een strategische personeelsplanning te maken. Bij deze planning wordt rekening gehouden met het structurele niveau van het langdurig ziekteverzuim van de afgelopen jaren. De uitkomsten van de strategische personeelsplanning worden met de ondernemingsraad besproken. Dit geldt niet voor de op werknemersniveau herleidbare analyse van het huidige werknemersbestand.

#### Artikel 2.14 Fusie, liquidatie, inkrimping, reorganisatie of afstoting van taken

1. Pas na overleg met de werknemersorganisaties, mag de werkgever besluiten tot fusie, liquidatie, inkrimping, reorganisatie of afstoting van taken met als gevolg ontslag of wijziging van de functie van de werknemer. De werkgever en de werknemersorganisaties zijn beide verplicht zich in te spannen om concrete afspraken te maken.
2. Het aangaan van een samenwerkingsverband of een deelneming, wanneer deze ontslag of wijziging van functie tot gevolg heeft, valt eveneens onder de werking van het voorgaande lid.
3. Bij een ingrijpende organisatiewijziging, die mogelijk ontslag of functiewijziging tot gevolg heeft, onderzoekt de werkgever of de werknemer een andere passende functie kan worden aangeboden. Hierbij kunnen mogelijkheden als bij-, her- of omscholing worden ingezet. De kosten hiervan komen geheel voor rekening van de werkgever.
4. Bij het afsluiten van een sociaal plan met de vakbonden worden in ieder geval afspraken gemaakt over:
  - werkingssfeer;
  - outplacement;
  - inwerkperiode scholing en coaching;
  - geschillenregeling;
  - hardheidsclausule.Op corporatieniveau wordt met de vakbonden in ieder geval onderhandeld over:



- plaatsingsprocedure;
- beëindigingsovereenkomst en vergoeding;
- duur outplacement periode, waarvan de opzegtermijn onderdeel uitmaakt;
- keuze outplacementbureau en aanpak;
- aanpassing arbeidsvoorwaarden.

### **Artikel 2.15 Mantelzorg**

Het onderwerp mantelzorgverlening als onderdeel van de balans werk/privé hoort thuis in het gesprek tussen leidinggevende en werknemer. In overleg tussen leidinggevende en werknemer zal, met inachtneming van ieders belang, tot een maatwerkafpraak gekomen worden. Leidinggevende zal daarbij aandacht hebben voor de herverdeling van werkzaamheden zodat geen langdurige werkdrukverhoging bij de directe collegas ontstaat.

### **Artikel 2.16 Generatiepact – standaardbepaling**

1. Er geldt een generatiepact.
2. Het pact staat open voor werknemers van 63 jaar en ouder met een contract voor onbepaalde tijd. Werknemers die gebruikmaken van het pact werken 80 procent van hun oorspronkelijke arbeidsduur, ontvangen 90 procent salaris en blijven 100 procent pensioen opbouwen. Bij deelname blijft de omvang van hun dienstverband gehandhaafd. De werknemer krijgt voor het aantal uren dat hij minder gaat werken buitengewoon verlof. Het generatiepact is uitgewerkt in het Reglement Generatiepact Woondiensten.
3. De uren die vrijkomen door de deelname aan het generatiepact worden bij voorkeur op corporatieniveau, maar als dit niet lukt, op brancheniveau herbezet met medewerkers van 35 jaar of jonger. Deze jongere medewerkers komen in dienst bij de corporatie voor onbepaalde tijd of voor bepaalde tijd met zicht, bij goed functioneren, op een contract op onbepaalde tijd.

## **HOOFDSTUK 3. WERKTIDJEN**

### **Artikel 3.1 36-urige werkweek**

1. De werkweek is gemiddeld 36 uur per week. De werkgever stelt de individuele werktijden zo vast, dat een werknemer die voltijd werkt in een periode van 39 weken gemiddeld 36 uur per week werkt. In die periode mogen de individuele werktijden niet minder bedragen dan 30 uur per week en niet meer bedragen dan 42 uur per week.
2. Werkgever en werknemer kunnen een werkweek afspreken die langer is dan 36 uur, maar nooit langer dan 40 uur per week. Dit is op twee manieren mogelijk:
  - een werkgever en een werknemer kunnen op individuele basis een contractuele arbeidsduur afspreken van maximaal 40 uur per week. In dat geval geldt artikel 2.2.2 CAO, waarin staat dat de CAO-bepalingen gelden naar evenredigheid van de overeengekomen arbeidstijd;
  - een werkgever en werknemer houden de contractueel vastgestelde arbeidsduur van 36 uur per week aan, maar spreken af dat de werknemer maximaal vier extra gewerkte uren per week inruilt voor andere arbeidsvoorwaarden, volgens het Woondiensten Cafeteria Systeem (zie artikel 9.4 CAO). Deze afspraak wordt schriftelijk vastgelegd.

### **Artikel 3.2 Normale werktijden van de onderneming**

De normale werktijden van de onderneming worden van maandag tot en met vrijdag vastgesteld tussen 07.00 uur en 19.00 uur. Op één dag van de week kan de normale werktijd van de onderneming liggen tussen 07.00 uur en 21.00 uur.

### **Artikel 3.3 Verschoven werktijden**

1. De werkgever kan met een werknemer verschoven werktijden afspreken. Voorwaarde hiervoor is dat het vanwege de functie van die werknemer nodig is dat hij buiten de normale werktijden van de onderneming werkt. Ook moeten het werkzaamheden zijn waarbij het een terugkerend feit is dat deze buiten de normale werktijden worden verricht.
2. Verschoven werktijden kunnen aan de orde zijn als de volgende taken deel uitmaken van een functie:
  - het begeleiden van bewoners en/of;
  - het overleggen met bewonersgroepen en/of;

- het verlenen van diensten aan woningzoekenden.
3. De werkgever kan met werknemer(s) ook verschoven werktijden afspreken als het vanwege de dienstverlening aan klanten in het algemeen nodig is, dat werknemers buiten de normale werktijden van de onderneming werken. Zo'n afspraak kan de werkgever pas maken, nadat hij in overleg met de ondernemingsraad een regeling heeft vastgesteld.

### Artikel 3.4 Zelfroosteren

De werkgever kan samen met de ondernemingsraad een systematiek van zelfroosteren afspreken. Zelfroosteren is een innovatieve manier van werktijdenplanning om tot optimale flexibiliteit binnen de organisatie te komen. Er wordt gestreefd naar de juiste balans tussen de bezettingsbehoefte van de onderneming op bepaalde werktijden en de voorkeuren van de individuele medewerker. Ten aanzien van de systematiek die afgesproken kan worden, geldt dat de werktijden als gevolg van het zelfroosteren maar binnen de grenzen van de Arbeidstijdenwet moeten blijven. Verder dienen werknemers bij toepassing van de systematiek van zelfroosteren de mogelijkheid te hebben 4 x 9 uur te werken of hun dagelijkse werktijden af te stemmen op hun individuele behoefte, mits dit past binnen de minimale bezettingsgraad.

### Artikel 3.5 Overwerk

1. Onder overwerk wordt verstaan de arbeidsuren die meer zijn gewerkt dan contractueel is overeengekomen met de werknemer. De werkgever vermijdt het verrichten van overwerk zo veel mogelijk. Uitgangspunt is dat overwerk een uitzondering is. Is overwerk echter noodzakelijk, dan moet de werkgever daarvoor opdracht geven.
2. De werknemer krijgt het verrichte overwerk vergoed in vrije tijd of geld.
3. De werknemer ouder dan 60 jaar, kan niet worden verplicht over te werken.
4. De werknemer die gewetensbezwaren heeft tegen arbeid op zondag, kan niet worden verplicht op die dag te werken.
5. Als de werknemer ten hoogste een half uur langer doorwerkt, direct aansluitend op de dagelijkse normale werktijd, dan is dit geen overwerk. Als hij langer dan een half uur doorwerkt is er sprake van overwerk. De totale langere duur (dus inclusief het bedoelde halve uur) wordt dan beschouwd als overwerk.
6. Dit artikel is niet van toepassing op werknemers die zijn ingedeeld in de salarisschalen K tot en met O. Artikel 3.1 CAO blijft voor hen onverkort van toepassing.

### Artikel 3.6 Toeslag voor het werken buiten de normale werktijden van de onderneming

1. Als een werknemer werkzaamheden verricht buiten de normale werktijden van de onderneming, zoals bedoeld in artikel 3.2 CAO, krijgt hij daarvoor een toeslag in tijd en/of geld volgens het volgende schema.

| Tijdstip/dag                                                                           | Toeslag in tijd en/of geld |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Twee uur direct aansluitend op de normale werktijd van de onderneming (ervoor of erna) | 25% van de uurwaarde       |
| Uren meer dan twee uur vóór of na de normale werktijd van de onderneming               | 50% van de uurwaarde       |
| Tussen de 0.00 uur en 06.00 uur                                                        | 100% van de uurwaarde      |
| Zaterdag en zondag                                                                     | 100% van de uurwaarde      |
| Feestdagen (artikel 7.7.1 CAO) <sup>1</sup>                                            | 200% van de uurwaarde      |

<sup>1</sup> Een zondag is 100% tenzij een feestdag op een zondag valt. Dan geldt 200%.

De uurwaarde wordt als volgt berekend:

Het brutojaarsalaris (is het brutomaandsalaris maal 12, exclusief vakantiegeld), gedeeld door de arbeidsduur per week maal 52.

2. De toeslag voor het werken buiten de door de werkgever vastgestelde normale werktijden van de onderneming geldt niet voor werknemers:
  - waarmee verschoven werktijden zijn overeengekomen, zoals is bedoeld in artikel 3.3 CAO;
  - die een opleiding volgen, ongeacht of deze opleiding in opdracht van de werkgever wordt verricht;

- die direct aansluitend aan de dagelijkse normale werktijd, ter beëindiging van de normale werkzaamheden, arbeid verrichten voor ten hoogste een half uur. Als er langer wordt doorgewerkt en er is sprake van overwerk, dan geldt de totale langere duur (dus inclusief het bedoelde halve uur) als overwerk, waarvoor ook deze toeslag geldt;
  - die zijn ingedeeld in de salarisschalen K tot en met O.
3. De werknemer krijgt de toeslag bij voorkeur vergoed in vrije tijd. Werkgever en werknemer kunnen ook overeenkomen dat de toeslag vergoed wordt in geld.
  4. Een werknemer kan vrije tijd sparen. Hij kan de vrije tijd compenseren binnen een periode van één jaar op een tijdstip, dat wordt bepaald door de werkgever na overleg met de werknemer. Dit geldt alleen als de toeslag niet is ingezet als bron in het Woondiensten Cafeteria Systeem, zoals is bedoeld in [artikel 9.4 CAO](#).

### **Artikel 3.7 Bereikbaarheidsdienst – kaderbepaling**

De werkgever kan in overeenstemming met de ondernemingsraad een bereikbaarheidsregeling vaststellen.

### **Artikel 3.8 Bereikbaarheidsdienst – vangnetbepaling**

1. Werknemers houden zich op verzoek van de werkgever buiten de normale werktijden van de onderneming, zoals bedoeld in artikel 3.2 CAO, beschikbaar in een bereikbaarheidsdienst, om zo nodig werkzaamheden te verrichten die niet kunnen worden uitgesteld tot de volgende dag.
2. Werknemers van:
  - 55 jaar en ouder kunnen op hun verzoek worden vrijgesteld van het verrichten van bereikbaarheidsdiensten;
  - 60 jaar en ouder worden op hun verzoek vrijgesteld van het verrichten van bereikbaarheidsdiensten.
3. De hierboven bedoelde verzoeken om vrijstelling moet een werknemer doen vóór het opstellen van het nieuwe rooster voor bereikbaarheidsdiensten. Zodat de werkgever de nodige maatregelen kan nemen.
4. De werkgever legt in een schriftelijke regeling vast:
  - de vergoeding;
  - het rooster;
  - de taak van de werknemer en
  - alle overige gegevens over de inrichting en de organisatie van de bereikbaarheidsdienst.De werkgever overhandigt deze regeling aan de betrokken werknemers.
5. De werkgever stelt het rooster zo vast, dat iedere betrokken werknemer:
  - maximaal eenmaal per vier weken een aaneengesloten week bereikbaarheidsdienst verricht;
  - maximaal twee weekeinden bereikbaarheidsdienst achtereen verricht;
  - maximaal twintig weekeinden per kalenderjaar bereikbaarheidsdienst verricht.

6. De werknemer die een bereikbaarheidsdienst moet verrichten, krijgt de volgende bruto vergoeding verstrekt:

Met ingang van 1 januari 2020 bedraagt de bruto vergoeding:

| Maandag–vrijdag | Zaterdag–zondag | Volle week |
|-----------------|-----------------|------------|
| € 17,78 per dag | € 44,39         | € 177,66   |

7. De vergoeding geldt voor een hele zaterdag en zondag en voor de maandag tot en met de vrijdag vanaf het einde van de normale werktijd van de onderneming tot de aanvang van de normale werktijd van de onderneming op de volgende werkdag.
8. De werknemer beschikt, voor zakelijk gebruik, tijdens de bereikbaarheidsdienst over een mobiele telefoon die door de werkgever ter beschikking is gesteld.
9. Als de bereikbaarheidsdienst is verricht op een feestdag, krijgt de werknemer naast de bereikbaarheidsdienstvergoeding een verlofdag. Dit is niet het geval als de feestdag op een zaterdag of zondag valt.
10. Als de bereikbaarheidsdienst is verricht op een verplichte collectieve vakantiedag, wordt deze dag



niet in mindering gebracht op het vakantie-urensaldo van de werknemer.

11. Werkzaamheden die tijdens de bereikbaarheidsdienst zijn verricht, worden vergoed volgens het schema in [artikel 3.6.1 CAO](#). Deze werkzaamheden worden uitsluitend vergoed in geld.

## HOOFDSTUK 4. FUNCTIE-INDELING, SALARIS EN BEOORDELEN

### Artikel 4.1 Functie-indeling Handboek – standaardbepaling

1. De werkgever deelt alle functies in volgens het [Handboek functie-indeling woondiensten](#) (uitgave november 2003), dat deel uitmaakt van deze CAO. De werknemer wordt in één van de salarisschalen uit [artikel 4.3 of 4.4 CAO](#) ingedeeld op grond van de indeling van zijn functie.
2. Bij indiensttreding en bij functiewijziging maakt de werkgever de functie-indeling door een schriftelijke inschalingsmotivatie aan de werknemer bekend. De werknemer die nog geen schriftelijke inschalingsmotivatie heeft ontvangen, kan de werkgever daar om vragen.
3. De functieniveaus uit het [Handboek functie-indeling woondiensten](#) corresponderen met de salarisschalen uit [artikel 4.3 en 4.4 CAO](#).
4. De werkgever zorgt ervoor dat een gedrukt exemplaar van het [Handboek functie-indeling woondiensten](#) (uitgave november 2003) ter inzage ligt op een voor elke werknemer toegankelijke plaats in de onderneming. De P&O-eindverantwoordelijke en de ondernemingsraad beschikken over een eigen exemplaar.
5. Als de werkgever en de werknemer niet tot overeenstemming kunnen komen over de weging van de functie, brengt de Commissie CAO-zaken (zie [artikel 1.4 CAO](#)) een zwaarwegend en desgevraagd bindend advies uit.

### Artikel 4.2 Structurele loonsverhoging – standaardbepaling

Per 1 januari 2020 worden de salarisschalen in [artikel 4.3 en 4.4 CAO](#) structureel verhoogd met 2,25 procent.

### Artikel 4.3 Instapsalaris schoolverlaters en nieuwe instromers – standaardbepaling

1. Voor schoolverlaters en nieuwe instromers zonder werkervaring gelden twee instapsalarisschalen. Schoolverlaters en nieuwe instromers kunnen maximaal twee jaar bij normaal/goed functioneren in deze instapsalarisschalen worden ingeschaald.
2. De bedragen zijn als volgt:  
**Met ingang van 1 januari 2020 gelden de volgende bedragen:**

| Schaal | Instapsalaris 1 | Instapsalaris 2 |
|--------|-----------------|-----------------|
| A      | 1.864           | 1.912           |
| B      | 1.974           | 2.026           |
| C      | 2.082           | 2.138           |
| D      | 2.277           | 2.336           |
| E      | 2.366           | 2.430           |
| F      | 2.489           | 2.557           |
| G      | 2.720           | 2.794           |
| H      | 2.994           | 3.077           |
| I      | 3.263           | 3.354           |
| J      | 3.482           | 3.581           |
| K      | 3.830           | 3.940           |
| L      | 4.125           | 4.246           |
| M      | 4.494           | 4.631           |
| N      | 4.997           | 5.153           |
| O      | 5.741           | 5.920           |

### Artikel 4.4 Reguliere salarisschalen – standaardbepaling

1. Werknemers die niet in aanmerking komen voor de salarisschalen zoals genoemd in [artikel 4.3 CAO](#) worden ingedeeld in de reguliere salarisschalen.  
De volgende salarisschalen gelden:



Met ingang van 1 januari 2020 gelden de volgende salarisschalen:

| Schaal | Startniveau<br>schaal | Eindniveau<br>schaal A, B, I t/m<br>N<br>en nieuwkomers <sup>1</sup> | Hoogte stappen<br>bij normaal/goed<br>functioneren | Eindniveau<br>schaal<br>C t/m H en O | Hoogte stappen<br>bij normaal/goed<br>functioneren |
|--------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------|
| A      | €2.166                | €2.331                                                               | €47                                                |                                      |                                                    |
| B      | €2.166                | €2.535                                                               | €51                                                |                                      |                                                    |
| C      | €2.194                | €2.632                                                               | €53                                                | €2.702                               | €54                                                |
| D      | €2.397                | €2.865                                                               | €57                                                | €2.944                               | €59                                                |
| E      | €2.495                | €2.969                                                               | €59                                                | €3.135                               | €63                                                |
| F      | €2.625                | €3.187                                                               | €64                                                | €3.380                               | €68                                                |
| G      | €2.869                | €3.513                                                               | €70                                                | €3.706                               | €74                                                |
| H      | €3.159                | €3.891                                                               | €78                                                | €4.084                               | €82                                                |
| I      | €3.445                | €4.531                                                               | €91                                                |                                      |                                                    |
| J      | €3.680                | €4.971                                                               | €99                                                |                                      |                                                    |
| K      | €4.050                | €5.474                                                               | €109                                               |                                      |                                                    |
| L      | €4.368                | €6.068                                                               | €121                                               |                                      |                                                    |
| M      | €4.766                | €6.811                                                               | €136                                               |                                      |                                                    |
| N      | €5.309                | €7.809                                                               | €156                                               |                                      |                                                    |
| O      | €6.100                | €8.708                                                               | €174                                               | €8.901                               | €178                                               |

<sup>1</sup> Nieuwkomers zijn werknemers die op of na 1 augustus 2018 bij de werkgever in dienst treden en die 6 maanden voor hun indiensttreding geen werkzaamheden als werknemer of inleenkracht voor een werkgever, in de zin van deze CAO, hebben verricht.

- Werknemers in de salarisschalen C tot en met H en O, waarvan hun salaris op of boven het eindsalaris van nieuwkomers ligt, ontvangen hun structurele loonsverhoging verminderd met een aanpassingsbedrag. Deze systematiek wordt ook toegepast op de eindniveaus van de schalen C tot en met H en O in bovenstaande salarisschalen.
- De systematiek uit lid 4.4.3 CAO geldt steeds gekoppeld aan de datums van de structurele loonsverhogingen. Mochten er in één jaar meerdere momenten zijn waarop een structurele loonsverhoging afgesproken wordt dan wordt het aanpassingsbedrag naar rato over die datums verdeeld.
- De duur van de systematiek en de hoogte van het aanpassingsbedrag per maand/per jaar uit lid 4.4.3 CAO is als volgt:

| Salarisschaal | Periode | Aanpassingsbedrag per maand/per<br>jaar |
|---------------|---------|-----------------------------------------|
| C             | 5 jaar  | 22                                      |
| D             | 5 jaar  | 25                                      |
| E             | 7 jaar  | 31                                      |
| F             | 7 jaar  | 35                                      |
| G             | 7 jaar  | 35                                      |
| H             | 7 jaar  | 35                                      |
| O             | 7 jaar  | 35                                      |

#### Artikel 4.5 Toeslag PAWW-premie

Alle werknemers ontvangen maandelijks in 2020 een toeslag op het brutosalaris ter hoogte van de PAWW-premie. Deze premie bedraagt in 2020 0,4 procent. De premie voor de komende jaren is te vinden op [www.spaww.nl](http://www.spaww.nl).

#### Artikel 4.6 Salarisgroei zonder beoordelingssysteem

De werknemer krijgt jaarlijks een salarisverhoging totdat hij het einde van zijn salarisschaal heeft bereikt. De salarisverhoging is gelijk aan een stap bij normaal/goed functioneren, dat wil zeggen 2 procent van het einde van de reguliere salarisschaal.

#### Artikel 4.7 Salarisgroei met een beoordelingssysteem – kaderbepaling

De werkgever kan in overeenstemming met de ondernemingsraad een beoordelingssysteem afspreken onder de voorwaarde dat de beoordeling 'normaal/goed' een 2 procent salarisgroei kent

van het reguliere einde van de salarisschaal. Ook moet het beoordelingssysteem een bezwaarprocedure bevatten.

#### Artikel 4.8 Salarisgroei met een beoordelingssysteem – vangnetbepaling

1. Dit artikel is alleen van toepassing indien de werkgever en de ondernemingsraad samen hebben besloten met een beoordelingssysteem te willen werken.
2. Het beoordelingssysteem kent vier beoordelingsniveaus, waaraan de volgende stappen zijn verbonden:

| Beoordeling  | Groei individuele salaris                       |
|--------------|-------------------------------------------------|
| Slecht/matig | 0%                                              |
| Normaal/goed | 2% van het reguliere einde van de salarisschaal |
| Zeer goed    | 3% van het reguliere einde van de salarisschaal |
| Excellent    | 4% van het reguliere einde van de salarisschaal |

3. De beoordelingssystematiek wordt vastgelegd in een reglement en kenbaar gemaakt aan de werknemer. Dit reglement moet in elk geval de volgende elementen bevatten:
  - een algemene toelichting met daarin het doel van het systeem;
  - de uitwerking van de beoordelingscriteria;
  - een beoordelingsformulier;
  - een schematisch overzicht van de jaarlijkse beoordelingscyclus;
  - een bezwaarprocedure;
  - het moment waarop de jaarlijkse individuele salaris aanpassing afhankelijk wordt van de uitkomst van het beoordelingssysteem.
4. Bij de introductie van de beoordelingssystematiek in de onderneming, vindt toepassing ten minste één jaar plaats zonder gevolgen voor het individuele salaris van de werknemer. De stappen van artikel 4.8.2 CAO worden nog niet toegepast. Na het eerste jaar evalueert de werkgever het systeem. Aan het einde van het tweede jaar kan voor het eerst de groei van het individuele salaris van de werknemer gekoppeld worden aan de uitkomsten van zijn beoordeling.
5. Het beoordelingssysteem is van toepassing op alle werknemers in de onderneming. Alle werknemers worden individueel beoordeeld.
6. De werknemer die bezwaar heeft tegen de gevolgde procedure over zijn beoordeling of het resultaat daarvan, heeft het recht om een bezwaarschrift in te dienen bij zijn beoordelaar. Hij heeft ook het recht vervolgens in beroep te gaan bij een beroepsmogelijkheid binnen de onderneming, die bij reglement wordt vastgesteld.

#### Artikel 4.9 Onthouden salarisgroei

1. De werkgever kan een werknemer die onvoldoende functioneert de salarisverhoging onthouden. De werkgever stelt de werknemer hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis.
2. Een werknemer die korter dan één jaar in dienst is, heeft geen recht op een periodieke verhoging, tenzij dit bij zijn aanstelling anders is afgesproken.
3. Als een werknemer arbeidsongeschikt is, vormt de arbeidsongeschiktheid gedurende het eerste jaar op zichzelf geen reden om de werknemer een periodiek te onthouden. Na het eerste jaar kan dat wel het geval zijn.

#### Artikel 4.10 Subsidieregeling

De salarisparagraaf in de CAO is niet van toepassing op werknemers die in het kader van een subsidieregeling in dienst komen van de werkgever. Dit betekent dat de werknemer het minimumloon mag ontvangen. Deze afwijking van de CAO geldt voor de duur van de subsidieverstreking.

#### Artikel 4.11 Gratificatie

1. De werknemer krijgt bij dienstjubilea een gratificatie. Het bruto maandsalaris van de werknemer op het tijdstip van het dienstjubileum bepaalt de hoogte van de gratificatie. Alleen de jaren die de werknemer bij een en dezelfde werkgever of diens rechtsvoorganger in dienst is, tellen mee om het dienstjubileum te bepalen. Perioden van onderbreking worden niet meegeteld. De gratificatie is bij:



- een 12,5-dienstjubiläum 0,25-maal het maandsalaris;
  - een 25-dienstjubiläum eenmaal het maandsalaris;
  - een 40-jarig dienstjubiläum tweemaal het maandsalaris.
2. De werknemer krijgt bij pensionering of bij (gedeeltelijk) vrijwillig vervroegde uittreding eenmalig een gratificatie van één maandsalaris. Als de gratificatie is verstrekt bij het gedeeltelijk vervroegd uittreden van de werknemer, krijgt deze geen gratificatie meer bij verder gedeeltelijk of volledig vervroegd uittreden.
  3. De gratificatie betreft brutobedragen. Voor zover deze belastbaar zijn, worden de brutobedragen door de werkgever verminderd met de verschuldigde premies en belastingen.

#### **Artikel 4.12 Salaris werknemers met een arbeidsbeperking**

1. Voor de werknemers van wie is vastgesteld dat zij met voltijdse arbeid niet in staat zijn tot het verdienen van het wettelijk minimumloon (WML) maar die wel mogelijkheden tot arbeidsparticipatie hebben en die behoren tot de doelgroep voor loonkostensubsidie op grond van de Participatiewet, worden ingeschaald tussen 100 en 120 procent van het wettelijk minimumloon.
2. Lid 1 is exclusief bedoeld voor de hierboven omschreven doelgroep en niet voor andere werknemers zoals:
  - werknemers met een arbeidshandicap die niet tot de doelgroep van de Participatiewet behoren, zoals Wajongers;
  - werknemers met een arbeidshandicap die wel zelfstandig het minimumloon kunnen verdienen;
  - andere groepen werknemers met afstand tot de arbeidsmarkt zoals oudere werknemers of langdurig werklozen.
3. De salariscroei van de werknemer vindt plaats op basis van het beoordelingssysteem van de corporatie.

### **HOOFDSTUK 5. ZIEKTE EN ARBEIDSONGESCHIKTHEID**

#### **Artikel 5.1 Loondoorbetaling bij ziekte**

1. Voor werknemers die ziek zijn geworden geldt in beginsel een loondoorbetalingsplicht van twee jaar. Tijdens het eerste jaar van ziekte betaalt de werkgever aan de zieke werknemer 100 procent van het laatstverdiende brutoloon dat aan de werknemer zou zijn uitbetaald, indien de werknemer niet ziek zou zijn. Tijdens het tweede ziektejaar betaalt de werkgever aan de zieke werknemer 70 procent van het totale laatstverdiende brutoloon.
2. Bij succesvolle re-integratie in het tweede ziektejaar ontvangt de werknemer met terugwerkende kracht over de periode dat de werknemer inspanning heeft verricht voor de re-integratie een aanvulling in het tweede ziektejaar van 20 procent van het laatstverdiende brutoloon. Er is sprake van een succesvolle re-integratie als de werknemer twee maanden gere-integreerd is tegen minimaal 50 procent van het brutoloon. De peildatum voor de bepaling van de hoogte van het brutoloon is de laatste dag van het eerste ziektejaar.
3. Als het Uitkeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) oordeelt dat de werkgever zich onvoldoende heeft ingespannen om de werknemer te re-integreren of het re-integratieverslag niet tijdig heeft ingediend, kan de loondoorbetalingsverplichting worden verlengd met maximaal een jaar. Gedurende deze verlengde periode vult de werkgever het wettelijk verplichte brutoloon van 70 procent uit artikel 7:629 BW aan tot 100 procent van het brutoloon.
4. De werkgever kan het doorbetalen van brutoloon bij ziekte opschorten, zolang de werknemer de controlevoorschriften van de werkgever en/of arbodienst niet of onvoldoende naleeft of onvoldoende meewerkt aan zijn re-integratie of weigert passende arbeid te verrichten.
5. Als het UWV instemt met een gezamenlijk verzoek van de werkgever en werknemer om de wachttijd voor de WIA (Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen) te verlengen, zal de werkgever 100 procent van het brutoloon van de werknemer doorbetalen voor een periode van maximaal vier maanden.

#### **Artikel 5.5 Re-integratie**

Als de werkgever een contract heeft gesloten met een re-integratiebedrijf, kan een zieke werknemer zich op eigen initiatief tot dit bedrijf wenden.



## HOOFDSTUK 6. FACILITEITEN VOOR WERKNEMERS

### Artikel 6.1 Functiegebonden kostenvergoeding – kaderbepaling

De werkgever kan in overeenstemming met de ondernemingsraad een regeling vaststellen voor de functiegebonden vergoedingen en verstrekkingen. Hierin kunnen naast de in [artikel 6.2 CAO](#) genoemde vergoedingen en verstrekkingen ook andere vergoedingen worden toegekend.

### Artikel 6.2 Functiegebonden kostenvergoeding – vangnetbepaling

1. De werkgever stelt aan een werknemer met een technische functie en ingedeeld in de salarisschalen A tot en met F, die vanwege zijn functie werkkleding moet dragen, werkkleding- en schoenen ter beschikking. Dit geldt niet voor toezichthoudend personeel.
2. De werkgever stelt aan de werknemer passend gereedschap ter beschikking. Wanneer een werknemer voor de uitoefening van zijn functie ander gereedschap wenst dan aan hem ter beschikking is gesteld, kan hij na overleg met en instemming van de werkgever het gereedschap aanschaffen in opdracht van de werkgever. De werkgever betaalt de aanschaffkosten aan de werknemer terug. Het door de werknemer in opdracht van de werkgever aangeschafte gereedschap wordt eigendom van de werkgever.
3. Uitgangspunt is dat de werkgever passend vervoer voor de zakelijke kilometers van de werknemer beschikbaar stelt. De werknemer kan niet worden verplicht gebruik te maken van zijn privéauto. In overeenstemming tussen werkgever en werknemer kan worden afgesproken dat de werknemer zijn privéauto gebruikt voor zakelijke kilometers. De kilometervergoeding bedraagt 0,40 euro bruto per kilometer.
4. Een werknemer die in opdracht van de werkgever voor zijn werk gebruik moet maken van een eigen fiets of eigen bromfiets krijgt een financiële bijdrage. Het gaat hierbij om dienstkilometers exclusief woon-werkverkeer. De werkgever stelt de bijdrage vast.
5. Alle vergoedingen en bijdragen uit dit artikel zijn brutobedragen. Eventuele belasting of premies trekt de werkgever van deze brutobedragen af.

### Artikel 6.3 Verhuiskostenregeling – kaderbepaling

De werkgever kan in overeenstemming met de ondernemingsraad een regeling vaststellen voor de verhuiskosten.

### Artikel 6.4 Verhuiskostenregeling – vangnetbepaling

De werknemer die op uitdrukkelijk verzoek van de werkgever voor zijn werk verhuist, heeft recht op vergoeding van de transportkosten en op een bijdrage in de kosten voor de herinrichting.

1. De hoogte van de bijdrage in de herinrichtingskosten wordt door de werkgever in een verhuiskostenregeling vastgelegd na overleg met de ondernemingsraad. Deze bijdrage mag echter niet meer zijn dan de werkelijke herinrichtingskosten en ook niet meer bedragen dan 12 procent van het brutojaarsalaris van de werknemer, met een maximum van 5.664,85 euro.
2. De werknemer geeft de werkgever een specificatie van de kosten van transport en herinrichting.

### Artikel 6.5 Ongevallenverzekering – kaderbepaling

De werkgever kan in overeenstemming met de ondernemingsraad een regeling vaststellen voor de ongevallenverzekering.

### Artikel 6.6 Ongevallenverzekering – vangnetbepaling

1. De werkgever sluit voor zijn werknemers een ongevallenverzekering af. Deze verzekering garandeert een uitkering in geval van blijvend lichamelijk letsel of de dood van de werknemer door een ongeval. Deze uitkeringen worden belast.
2. De ongevallenverzekering die de werkgever voor zijn werknemers sluit, bevat een 24-uursdekking in en buiten beroep. De werknemer krijgt een uitkering van:
  - 24.360 euro bij overlijden door een ongeval;
  - 47.705 euro bij algehele blijvende invaliditeit door een ongeval;
  - 11,17 euro per dag bij ziekenhuisopname na een ongeval.

## Artikel 6.7 Reiniging kleding

Als een werknemer als gevolg van het verrichten van vuil werk de door de werkgever ter beschikking gestelde kleding moet laten reinigen, moet de werkgever voor de reiniging zorgen of de gemaakte kosten vergoeden.

## Artikel 6.8 Arbeidsomstandigheden: Fysiek

1. Voor werkgever en werknemer gelden de volgende verplichtingen voor de arbeidsomstandigheden:
  - De werkgever stelt regenkleding en/of een doorwerkpak aan de werknemer ter beschikking indien dit nodig is voor de uitoefening van de functie.
  - Het is niet toegestaan verpakkingsmaterialen, cement of andere grondstoffen te gebruiken die zwaarder zijn dan 25 kilo.
  - Metselblokken met een gewicht van 18 kilo of meer mogen slechts worden verwerkt met mechanische hulpmiddelen.
2. Werknemers van 55 jaar en ouder kunnen niet meer worden verplicht om zwaar en belastend werk te verrichten, zoals het werken op daken of in kleine ruimten en het verrichten van ontstoppen.

## Artikel 6.9 Arbeidsomstandigheden: Werkdruk

1. Eens in de twee jaar wordt de ervaren werkdruk van werknemers middels een onderzoek gemeten.
2. De uitkomsten van het onderzoek worden in een overlegvergadering met de ondernemingsraad besproken. Als er binnen de corporatie sprake is van een bovengemiddelde werkdruk inventariseert de werkgever in samenspraak met de ondernemingsraad en de arbo-arts de klachten. Vervolgens wordt er een plan van aanpak opgesteld en worden er maatregelen genomen.
3. Werkdruk wordt een vast agendapunt in de reguliere functionerings- en beoordelingscyclus of in andere reguliere gesprekken tussen de leidinggevende en werknemer.

# HOOFDSTUK 7. VAKANTIE, VAKANTIETOESLAG EN FEESTDAGEN

## Artikel 7.1 Vakantie

1. Een werknemer met een 36-urige werkweek heeft per kalenderjaar recht op 189,8 vakantie-uren. De vakantie-uren zijn als volgt opgebouwd:
  - 144 wettelijke vakantie-uren;
  - 45,8 bovenwettelijke vakantie-uren.
2. Werknemers die zijn ingedeeld in de salariscategorieën K tot en met O hebben recht op 28,8 extra bovenwettelijke vakantie-uren, omdat zij geen recht hebben op de vergoeding voor overwerk en de toeslag voor werken buiten de normale werktijden van de [artikelen 3.5 en 3.6 CAO](#).
3. Bovenwettelijke vakantie-uren kunnen op verzoek van de werknemer en met instemming van de werkgever worden uitbetaald.

## Artikel 7.2 Overgangsregeling bovenwettelijke vakantie-uren

In afwijking van artikel 7.1.1 CAO hebben werknemers die voor 1 januari 2012 in dienst zijn getreden bij een werkgever zoals bedoeld in [artikel 1.3.1 CAO](#) en die sinds 2012 50 jaar of ouder zijn, recht op de volgende vakantie-uren:

| Leeftijd                                                                    | Bovenwettelijk | Wettelijk | Totaal |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|--------|
| Werknemers die geboren zijn op of tussen 1 januari 1958 en 31 december 1962 | 50,4           | 144       | 194,4  |
| Werknemers die geboren zijn op of tussen 1 januari 1953 en 31 december 1957 | 57,6           | 144       | 201,6  |

## Artikel 7.3 Opbouwen vakantie

1. Werknemers die geheel of gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn bouwen volledig wettelijke vakantie-uren op.

2. Bij gehele of gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid, bouwt de werknemer de eerste 26 weken volledig bovenwettelijke vakantie-uren op. Na 26 weken arbeidsongeschiktheid bouwt de werknemer alleen bovenwettelijke vakantie-uren op over de uren dat werknemer arbeidsgeschikt is.
3. De vakantieopbouw wordt niet onderbroken gedurende de tijd waarin de afgesproken arbeid niet:
  - kan worden verricht, omdat de werknemer onderricht volgt waartoe hij door de werkgever in het kader van een leerovereenkomst in de gelegenheid wordt gesteld;
  - kan worden verricht buiten de schuld van de werknemer, om een andere reden dan bovengenoemd en anders dan door ziekte, zonder verbreking van het dienstverband.

#### **Artikel 7.4 Opnemen vakantie**

1. Werknemers mogen zelf bepalen in welke volgorde hun wettelijke, bovenwettelijke en/of resterende vakantie-uren worden afgeschreven. Werkgever en werknemer streven ernaar dat de werknemer de wettelijke vakantie-uren opneemt in het jaar waarin zij zijn opgebouwd.
2. Het opnemen van bovenwettelijke vakantie-uren gebeurt bij arbeidsongeschikte werknemers de eerste 26 weken volledig. Het opnemen van bovenwettelijke vakantie-uren gebeurt bij arbeidsongeschikte werknemers na 26 weken naar rato van het aantal uren dat werknemer arbeidsgeschikt is.

#### **Artikel 7.5 Collectieve vakantie**

De werkgever kan na overleg met de ondernemingsraad of de werknemers maximaal drie dagen aanwijzen als verplichte collectieve vakantie. De verplichte collectieve vakantiedagen worden uiterlijk in januari van het betreffende kalenderjaar vastgesteld en bekendgemaakt.

#### **Artikel 7.6 Verrekening bij einde dienstverband**

Bij het einde van de arbeidsovereenkomst worden de vakantie-uren die te veel zijn opgenomen of niet zijn opgenomen, verrekend met het salaris, tenzij werkgever en werknemer hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

#### **Artikel 7.7 Zon- en feestdagen**

1. Op de volgende dagen wordt door de werknemer niet gewerkt, tenzij incidenteel een onmiddellijke voorziening noodzakelijk is:
  - zondag;
  - nieuwjaarsdag;
  - eerste en tweede paasdag;
  - Koningsdag;
  - Hemelvaartsdag;
  - eerste en tweede pinksterdag;
  - eerste en tweede kerstdag.
2. Een werknemer kan op andere religieuze feestdagen dan genoemd in het eerste lid van dit artikel en op de dag van de arbeid (1 mei) verlof nemen. Deze verlofdagen zijn zonder behoud van salaris. Ook kan de werknemer deze dag(en) in mindering brengen op zijn vakantie-uren. Als de werknemer hiervan gebruik wil maken, moet hij dat uiterlijk in januari van het betreffende kalenderjaar aan de werkgever kenbaar maken.

#### **Artikel 7.8 Vakantietoeslag – kaderbepaling**

De werknemer ontvangt een brutovakantietoeslag van 8 procent van het jaarsalaris. De grondslag voor de bruto vakantietoeslag is (zijn) het (de) voor de werknemer geldende maandsalaris(sen) over de periode van uitbetaling. De werkgever kan in overeenstemming met de ondernemingsraad afspreken op welke wijze en op welk moment de vakantietoeslag wordt uitgekeerd.

#### **Artikel 7.9 Vakantietoeslag – vangnetbepaling**

1. De werknemer ontvangt een brutovakantietoeslag over het kalenderjaar van 8 procent van het jaarsalaris. In mei betaalt de werkgever de voorlopige brutovakantietoeslag uit. De toeslag wordt berekend over het jaarsalaris van de werknemer in mei. Onder het jaarsalaris wordt verstaan twaalfmaal het voor de werknemer geldende schaalbedrag in mei. Indien de werknemer op of na



1 juni in dienst treedt, geldt voor de berekening van de vakantietoeslag het jaarsalaris dat hem bij de indiensttreding wordt toegekend.

2. In december (of bij beëindiging van de arbeidsovereenkomst in de loop van het jaar) wordt de brutovakantietoeslag definitief vastgesteld. De nog verschuldigde vakantietoeslag wordt nabetaald of de te veel uitbetaalde vakantietoeslag wordt teruggevorderd wanneer in de loop van het jaar:
  - het dienstverband is beëindigd;
  - het fulltime of parttime percentage van de arbeidsduur is gewijzigd;
  - het salaris door promotie of degradatie is gewijzigd;
  - het salaris in het tweede ziektejaar door ziekte of door succesvolle re-integratie is gewijzigd.De vakantietoeslag wordt niet herberekend voor CAO-loonsverhogingen na mei.
3. Als de arbeidsovereenkomst minder dan een volledig kalenderjaar heeft geduurd, wordt de brutovakantietoeslag naar evenredigheid berekend over het aantal maanden dat de werknemer in dienst is geweest.

#### **Artikel 7.10 Vakantietoeslag arbeidsongeschikten**

1. Bij arbeidsongeschiktheid wegens ziekte of een ongeval blijft het recht op vakantietoeslag gehandhaafd, zolang een werknemer een uitkering ontvangt volgens de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en/of de Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten,. Volgens deze wetten en eventueel de arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen van artikel 5.3 CAO krijgt de werknemer een brutovakantietoeslag. De brutovakantietoeslag wordt echter in mindering gebracht op een van de omschreven rechten uit artikel 7.8 of 7.9 CAO. Als het dienstverband op een later tijdstip is ingegaan dan 1 januari, vindt de verrekening naar evenredigheid plaats.
2. Als een werknemer een uitkering ontvangt, volgens de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen, ontvangt een arbeidsongeschikte gedurende drie jaar een bruto-aanvulling op de uitkering van 427 euro per jaar. Deze aanvulling wordt verrekend naar evenredigheid bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid en als de uitkering op een later tijdstip dan 1 januari ingaat.

### **HOOFDSTUK 8. BUITENGEWOON VERLOF**

#### **Artikel 8.1 Verlof bij overlijden**

Een werknemer krijgt betaald verlof:

1. bij het overlijden van zijn partner, inwonende kinderen, stief- of pleegkinderen van de werknemer. Het verlof gaat in vanaf de dag van overlijden tot en met de dag na de uitvaart;
2. bij het overlijden van een van de ouders, schoon-, stief- of pleegouders, kinderen, stief- of pleegkinderen van de werknemer en inwonende grootouders (de eigen of van de partner). Het verlof omvat de dag van het overlijden en de dag van de uitvaart;
3. voor het bijwonen van de uitvaart van een werknemer werkzaam bij de werkgever, de benodigde tijd voor zover de werkzaamheden dat toelaten;
4. bij het overlijden van grootouders (eigen of van de partner), (half)broers, (half)zusters, zwagers, schoonzusters, aangehuwde kinderen en kleinkinderen van de werknemer. Het verlof betreft de dag van de uitvaart.

#### **Artikel 8.2 Verlof voor het regelen van een uitvaart**

Als een werknemer de uitvaart regelt van zijn overleden ouders, schoon-, stief- of pleegouders, kinderen, stief- of pleegkinderen of inwonende grootouders (de eigen of van zijn partner), krijgt hij daarvoor betaald verlof vanaf de dag van overlijden tot en met de dag na de uitvaart.

#### **Artikel 8.3 Verlof bij ziekenhuisopname en artsbezoek**

Een werknemer krijgt betaald verlof:

1. bij opname in en ontslag uit het ziekenhuis van zijn partner. Het verlof betreft de tijd die daarvoor nodig is;
2. voor noodzakelijk bezoek aan huisarts, tandarts, specialisten en therapeuten, als het niet mogelijk is dit op een ander tijdstip te plannen dan in werktijd en na overleg met de werkgever. Het verlof betreft de tijd die daarvoor nodig is.

#### **Artikel 8.4 Verlof bij verhuizing**

Als de werknemer verhuist op verzoek van de werkgever krijgt hij betaald verlof op de verhuisdag.



### **Artikel 8.5 Verlof voor vergaderingen**

Een werknemer krijgt betaald verlof:

1. als hij voor een door CAO-partijen ingestelde commissie moet verschijnen. Het verlof betreft de benodigde tijd;
2. voor het bijwonen van vergaderingen of zittingen van publiekrechtelijke colleges, waarin hij met toestemming van de werkgever zitting heeft. Het verlof betreft de benodigde tijd.

### **Artikel 8.6 Verlof bij huwelijk**

De werknemer ontvangt één dag betaald verlof bij gelegenheid van zijn huwelijk of partnerregistratie.

### **Artikel 8.7 Kortdurend zorgverlof**

De werknemer ontvangt gedurende kortdurend zorgverlof, zoals vastgelegd in hoofdstuk 5 van de Wet Arbeid en Zorg, een bruto loondoorbetaling van 85 procent.

### **Artikel 8.8 Ouderschapsverlof**

De werkgever betaalt gedurende het ouderschapsverlof van de werknemer het werkgeversdeel van de pensioenpremie.

### **Artikel 8.9 Kraamverlof**

De werknemer ontvangt bij bevalling van de partner van de werknemer of bij adoptie, vijf dagen betaald kraamverlof.

## **HOOFDSTUK 9. WOONDIENSTEN CAFETARIA SYSTEEM**

### **Artikel 9.1 Woondiensten Cafetaria Systeem**

1. De werkgever biedt de werknemer de mogelijkheid om arbeidsvoorwaarden te ruilen door middel van het Woondiensten Cafetaria Systeem.
2. De werkgever stelt na overleg met de ondernemingsraad vast:
  - of en zo ja, welke bedrijfseigen regelingen als bron en/of doel worden opgenomen in het Woondiensten Cafetaria Systeem van de werkgever;
  - het moment van de keuzeronde en de keuzeperiode;
  - de peildatum.

### **Artikel 9.2 Definities Woondiensten Cafetaria Systeem**

Het Woondiensten Cafetaria Systeem hanteert de volgende definities:

- *Keuzeronde*: de maand waarin de werknemer zijn keuzes bekendmaakt voor de volgende keuzeperiode.
- *Keuzeperiode*: de periode volgend op de keuzeronde, waarin de keuzes van de werknemer worden uitgevoerd.
- *Bron*: de arbeidsvoorwaarde waarvan de werknemer geheel of gedeeltelijk afziet.
- *Doel*: de arbeidsvoorwaarde die een werknemer kan verkrijgen of uitbreiden door het aanwenden van een bron.
- *Uurwaarde*: het brutojaarsalaris (dit is het brutomaandsalaris maal twaalf, exclusief vakantiegeld) gedeeld door de arbeidsduur per week maal 52.
- *Peildatum*: de datum die bepalend is voor de uurwaarde van de bronnen en doelen.

### **Artikel 9.3 Deelname aan het Woondiensten Cafetaria Systeem**

Iedere werknemer met een vaste contractuele arbeidsduur per week en een arbeidsovereenkomst met de duur van ten minste één jaar kan met ingang van de eerstvolgende keuzeperiode deelnemen aan het Woondiensten Cafetaria Systeem van de werkgever.

### **Artikel 9.4 Bronnen en doelen**

Het Woondiensten Cafetaria Systeem omvat de volgende bronnen en doelen:

| Bronnen                                                           | Omvang                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vakantie-uren                                                     | De bovenwettelijke vakantie-uren                                                                                                                                                                                              |
| Vakantietoeslag                                                   | Alles boven de vakantietoeslag van het wettelijk minimumloon                                                                                                                                                                  |
| Toeslag voor werk buiten de normale werktijden van de onderneming | Maximaal de in de keuzeperiode te ontvangen toeslag                                                                                                                                                                           |
| Salaris                                                           | Alles boven het wettelijk minimumloon                                                                                                                                                                                         |
| Extra-uren                                                        | De schriftelijk overeengekomen te werken extra uren boven de 36-urige werkweek, voor werknemers met een contractuele arbeidsduur van 36 uur per week, met een maximum van 4 uur per week, zoals bedoeld in artikel 3.1.2 CAO. |
| Bereikbaarheidsdienstvergoeding                                   | Maximaal de te ontvangen vergoeding in de keuzeperiode                                                                                                                                                                        |
| Jubileumgratificatie                                              | De in de keuzeperiode te ontvangen jubileumgratificatie                                                                                                                                                                       |

| Doelen                          | Bestedingsruimte                                                   |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Vakantie-uren                   | Maximaal viermaal de overeengekomen arbeidsduur per week           |
| Levensloopregeling <sup>1</sup> | Het wettelijk maximaal toegestane spaarbedrag voor verlof per jaar |
| Geld                            | Onbeperkt                                                          |
| Vakbondscontributie             | Maximaal € 210 per kalenderjaar                                    |

<sup>1</sup> De levensloopregeling kan slechts als doel gekozen worden wanneer het levenslooptegood op 31 december 2011 meer dan 3.000 euro bedroeg.

## Artikel 9.5 Uitgangspunten Woondiensten Cafetaria Systeem

1. Iedere werknemer heeft aanspraak op de arbeidsvoorwaarden die in de CAO Woondiensten staan vermeld, tenzij de werknemer voor de keuzeperiode een deel van zijn arbeidsvoorwaarden ruilt voor andere arbeidsvoorwaarden.
2. De werknemer heeft het recht gebruik te maken van de ruilmogelijkheden in het Woondiensten Cafetaria Systeem. Er is geen directe koppeling tussen bronnen en doelen. De werknemer is vrij in het kiezen van zijn doelen, onafhankelijk van de bron die hij daarvoor inzet. De ingebrachte bronnen en doelen worden gewaardeerd op de uurwaarde.

## Artikel 9.6 Procedure Woondiensten Cafetaria Systeem

1. In de keuzeronde maakt de werknemer zijn keuze(s) kenbaar voor de volgende keuzeperiode.
2. De werknemer krijgt voor de keuzeronde een uitnodiging van de werkgever om zijn keuze(s) in het Woondiensten Cafetaria Systeem aan te geven. De werknemer geeft voor zover mogelijk aan of de inhoudingen op de bronnen en de bestedingen aan de doelen maandelijks of eenmaal per jaar moeten plaatsvinden.
3. De werknemer legt zijn definitieve keuze(s) schriftelijk vast in een aanvulling op de arbeidsovereenkomst.
4. Als er een verschil bestaat tussen de totale actuele waarde van de gekozen bronnen en doelen, dan mag de werkgever dit verschil verrekenen met het maandsalaris van de werknemer. De werkgever stelt de werknemer na afloop van de keuzeronde binnen een maand schriftelijk op de hoogte van deze aanpassingen.
5. De verrekening van de bronnen en doelen vindt plaats op basis van de uurwaarde die geldt op de peildatum en de keuzes die de werknemer binnen het Woondiensten Cafetaria Systeem heeft gemaakt.
6. De uurwaarde wordt niet aangepast voor wijzigingen die – eventueel met terugwerkende kracht – plaatsvinden na de peildatum en gedurende de geldigheidsduur van de keuze.
7. Gedurende de keuzeperiode kan de werkgever op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de werknemer een wijziging van een keuze toestaan. Deze toestemming wordt schriftelijk vastgelegd.

## Artikel 9.7 Salaris als bron

Als de werknemer zijn salaris inzet als bron, kan dit gevolgen hebben voor de hoogte van de vakantie-



toeslag. Als dit het geval is, compenseert de werkgever dit door:

- de waarde van de verlaging van de vakantietoeslag mee te nemen in de waardeberekening van de bron salaris, of
- de vakantietoeslag te berekenen volgens artikel 7.8 of 7.9 CAO, waarbij géén rekening is gehouden met het verlaagde (maand)salaris van de werknemer als gevolg van keuzes via het cafetariasysteem.

#### **Artikel 9.8 Fiscale, sociale-verzekeringsrechtelijke en pensioenaspecten**

Het deelnemen aan het Woondiensten Cafetaria Systeem kan voor de werknemer gevolgen hebben op fiscaal gebied, voor de sociale verzekeringen en zijn pensioen. De werknemer is hiervoor zelf verantwoordelijk en draagt hiervan het risico. De werkgever compenseert deze gevolgen niet.

#### **Artikel 9.9 Vakantie-uren als doel**

Als een werknemer via het Woondiensten Cafetaria Systeem vakantie-uren heeft verkregen, overlegt hij over het opnemen van deze vakantie-uren met zijn leidinggevende. De werkgever kan zich verzetten tegen het moment van opnemen van deze vakantie-uren op grond van zwaarwegend bedrijfs- of dienstbelang.

#### **Artikel 9.10 Levensloopregeling**

De werknemer overlegt met zijn leidinggevende voordat hij het gespaarde verlof uit de levensloopregeling opneemt. De werkgever kan zich verzetten tegen het moment van het opnemen op grond van zwaarwegend bedrijfs- of dienstbelang. Uitzondering hierop vormt ouderschapsverlof, zoals opgenomen in de Wet Arbeid en Zorg. De werkgever geeft de werknemer schriftelijk uitsluitel binnen één maand, nadat hij het verzoek van de werknemer heeft ontvangen.

#### **Artikel 9.11 Verrekening van bronnen en doelen bij einde dienstverband**

Als de arbeidsovereenkomst met een werknemer wordt beëindigd op het moment dat de waarde van de doelen de waarde van de bronnen overtreft, wordt het verschil met het netsalaris verrekend. Als het netsalaris ontoereikend is, heeft de werknemer een schuld bij de werkgever. Deze schuld is rentedragend en direct opeisbaar. Bedraagt de waarde van de bronnen meer dan de waarde van de doelen, dan wordt het verschil als bruto-salaris aan de werknemer uitbetaald.

### **HOOFDSTUK 10. LOOPBAANONTWIKKELING**

#### **Artikel 10.1 Scholing en ontwikkeling**

1. De werkgever kan een werknemer opdracht geven scholing of training te volgen wanneer dat volgens de werkgever nodig is voor het vervullen van zijn huidige functie (functiegebonden scholing).
2. De werkgever kan een werknemer opdracht geven om specifieke competenties te ontwikkelen (functiegebonden scholing).
3. De kosten voor de scholing of training zoals bedoeld in lid 1 en lid 2 komen voor rekening van de werkgever. De werkgever kan voor deze kosten geen terugbetalingsregeling afspreken.
4. De werknemer werkt voortdurend aan zijn eigen ontwikkeling. Dit is onder andere in te vullen door het volgen van scholing of een training zoals bedoeld in lid 1 en 2. Maar ook door middel van de besteding van het individueel loopbaanontwikkelingsbudget of door informeel te leren, bijvoorbeeld door het lopen van stages, het invullen van de Loopbaanwijzer van FLOW of een gesprek met een loopbaanadviseur.

#### **Artikel 10.2 Loopbaanwijzer**

1. Werknemers kunnen voor hun loopbaanoriëntatie gebruikmaken van de Loopbaanwijzer. Deze Loopbaanwijzer van FLOW kan bijdragen aan een afgewogen besluitvorming van de werknemer rondom de besteding van zijn loopbaanontwikkelingsbudget.
2. De oriëntatie op de loopbaan door middel van de Loopbaanwijzer kan vervolgd worden door twee gesprekken tussen de werknemer en een coach waarin een loopbaanplan wordt opgesteld. De werknemer heeft eenmaal in de drie jaar recht op deze faciliteiten.



3. De werknemer heeft na onvrijwillig ontslag (mits het geen ontslag op staande voet is, zoals bedoeld in artikel 7:677 BW) nog zes maanden recht op het gebruik van de *Loopbaanwijzer*, inclusief de vouchers voor twee gesprekken met een coach.

#### **Artikel 10.3 Functionerings- en beoordelingsgesprekken**

1. Scholing en ontwikkeling is een vast onderdeel van de functionerings- en beoordelingsgesprekken. De directeur-bestuurder ziet erop toe dat de leidinggevenden in zijn organisatie voldoende geschoold zijn om functionerings- en beoordelingsgesprekken, waarin onder andere de loopbaanontwikkeling van werknemers aan de orde komt, goed te kunnen voeren.
2. Om het gesprek over scholing en ontwikkeling richting te geven, wordt door de werknemer, met ondersteuning van zijn werkgever, een (meerjarig) persoonlijk opleidings- en ontwikkelplan opgesteld. Werkgever en werknemer kunnen samen overeenkomen dat er geen persoonlijk opleidings- en ontwikkelplan opgesteld hoeft te worden.
3. In het persoonlijk opleidings- en ontwikkelplan wordt, voor zover van toepassing, aandacht besteed aan de volgende onderdelen:
  - De door de werkgever gewenste scholing en ontwikkeling ten behoeve van het vervullen van de huidige functie nu en in de toekomst (functiegebonden scholing);
  - De door de werkgever gewenste scholing en ontwikkeling ten behoeve van specifieke competenties (functiegebonden scholing);
  - De mate waarin de werknemer zich individueel wenst te ontwikkelen (voor binnen of buiten de organisatie) en de wijze waarop de werknemer in dit kader zijn individueel loopbaanontwikkelingsbudget wenst te besteden;
  - De maatregelen die nodig zijn om de werknemer inzetbaar te houden, met name voor werknemers van 50 jaar en ouder.

#### **Artikel 10.4 Algemene bepalingen individueel loopbaanontwikkelingsbudget**

1. De werknemer heeft recht op een individueel loopbaanontwikkelingsbudget.
2. De werknemer bepaalt hoe, wanneer en waaraan hij zijn loopbaanontwikkelingsbudget besteedt ten behoeve van zijn loopbaanontwikkeling.
3. Ten behoeve van de besteding van het loopbaanontwikkelingsbudget dient gebruikgemaakt te worden van het standaard 'Bestedingsformulier Individueel Loopbaanontwikkelingsbudget' uit Bijlage 4 van deze CAO. Dit formulier vervangt alle andere formulieren met betrekking tot de besteding van het individueel loopbaanontwikkelingsbudget.
4. De werknemer kan het totale loopbaanontwikkelingsbudget in één keer of in delen besteden. De werknemer kan niet meer loopbaanontwikkelingsbudget besteden dan hij aan rechten heeft opgebouwd.
5. De werkgever informeert de werknemer in de maand januari over de hoogte van het totale individuele loopbaanontwikkelingsbudget.
6. De werknemer informeert de werkgever tijdig over de besteding van zijn loopbaanontwikkelingsbudget. De werkgever informeert de werknemer over de administratieve afhandeling en betaalt de factuur.
7. De werknemer die (deels) onbetaald verlof opneemt, wordt gelijk behandeld als de werknemer met een arbeidsduur van minder dan 36 uur per week.

#### **Artikel 10.5 Loopbaanontwikkelingsbudget**

1. Een werknemer met een 36-urige werkweek heeft per kalenderjaar recht op een individueel loopbaanontwikkelingsbudget van 900 euro.
2. Een werknemer met een arbeidsduur van minder dan 36 uur per week heeft per kalenderjaar naar evenredigheid van de overeengekomen arbeidsduur recht op een individueel loopbaanontwikkelingsbudget, met een minimum van 450 euro.
3. Het individuele loopbaanontwikkelingsbudget wordt jaarlijks toegekend op 1 januari van het betreffende kalenderjaar. De arbeidsduur op 1 januari is bepalend voor de hoogte van het individuele loopbaanontwikkelingsbudget. Een wijziging in de overeengekomen arbeidsduur

gedurende een kalenderjaar leidt in dat jaar niet tot herberekening van het individuele loopbaanontwikkelingsbudget.

4. Een werknemer die in de loop van het kalenderjaar in dienst treedt bij de onderneming, heeft met ingang van 1 januari van het eerstvolgende kalenderjaar recht op een individueel loopbaanontwikkelingsbudget.
5. De werknemer kan zijn recht op het individueel loopbaanontwikkelingsbudget sparen tot een maximum van 4.500 euro. Een werknemer met een arbeidsduur van minder dan 36 uur per week kan naar evenredigheid van de overeengekomen arbeidsduur zijn individueel loopbaanontwikkelingsbudget sparen.
6. Indien een werknemer het voor hem geldende maximumbudget heeft gespaard, ontstaat er in het eerstvolgende kalenderjaar géén nieuw recht op het individueel loopbaanontwikkelingsbudget.

#### **Artikel 10.6 Fiscale en sociale-verzekeringstechnische aspecten loopbaanontwikkelingsbudget**

1. Het individuele loopbaanontwikkelingsbudget is géén inkomensbestanddeel. Het telt niet mee in de berekening van vakantiegeld en bij de pensioenopbouw.
2. Het individueel loopbaanbudget is een instrument voor de werknemer ten behoeve van zijn loopbaanontwikkeling. Het loopbaanbudget kan alleen, zonder fiscale consequenties, besteed worden aan:
  - een opleiding, cursus of seminar, op initiatief van de werknemer, die gaat over het onderhouden of verbeteren van kennis en vaardigheden die nodig zijn voor het werk of
  - een opleiding, cursus of seminar die gericht is op het vervullen van een beroep in de toekomst.
3. De werknemer dient bij de besteding van het budget rekening te houden met de fiscale wet- en regelgeving. Indien de werknemer hier onvoldoende rekening mee houdt, zijn de fiscale gevolgen van de besteding van het budget, waaronder begrepen de eventueel in te houden loonheffing, geheel voor rekening van werknemer. De werkgever compenseert deze gevolgen niet.
4. De werknemer kan bij twijfel over de fiscale consequenties van de besteding van zijn budget dit vooraf door de Belastingdienst laten toetsen. Ook de werkgever mag bij twijfel de besteding vooraf laten toetsen door de Belastingdienst.

#### **Artikel 10.7 Einde dienstverband en het loopbaanontwikkelingsbudget**

1. Als de arbeidsovereenkomst van de werknemer eindigt, wordt het deel van het individuele loopbaanontwikkelingsbudget dat niet is besteed, niet uitbetaald aan de werknemer.
2. Als de arbeidsovereenkomst van de werknemer eindigt en het loopbaanontwikkelingsbudget is besteed conform de regels in de CAO, vindt geen terugbetaling van budget plaats van de werknemer aan de werkgever.
3. De werkgever kan openstaande verplichtingen op grond van het loopbaanontwikkelingsbudget verrekenen met aanspraken van de werknemer, als de arbeidsovereenkomst rechtmatig op grond van artikel 7:677 BW (dringende reden) is beëindigd.

#### **Artikel 10.8 Extra roostervrije uren kopen**

In ruil voor de invoering van het generatiepact is de mogelijkheid tot het kopen van extra roostervrije uren uit het individueel loopbaanbudget gedurende de looptijd van het generatiepact, buiten werking gesteld. De werknemers van 55 jaar en ouder behouden hun individueel loopbaanbudget ten behoeve van hun loopbaanontwikkeling.

### **HOOFDSTUK 11. MEDEZEGGENSCHAP EN FACILITEITEN VOOR VAKBONDswerk**

#### **Artikel 11.2 Werkgeversbijdrage voor vakbondswerk**

De werkgever geeft een financiële bijdrage aan de werknemersorganisaties. Dat gebeurt op basis van het personeelsbestand per 1 januari van elk jaar. De werkgever betaalt 19 euro per werknemer. De bijdrage wordt geïnd door de Beleidscommissie van werknemers voor de woningcorporaties.



### **Artikel 11.3 De ondernemingsraad**

De werkgever stelt in het belang van het goed functioneren van zijn onderneming een ondernemingsraad in als in zijn onderneming in de regel ten minste tien werknemers werken.

### **Artikel 11.4 Vacature raad van commissarissen**

Bij een vacature in de raad van commissarissen/raad van toezicht deelt de werkgever de ondernemingsraad vooraf mee wie de raad wil benoemen. De raad van commissarissen/raad van toezicht maakt daarbij de gegevens bekend die redelijkerwijs van belang zijn voor de vervulling van de taak van de te benoemen commissaris. De werkgever stelt hierna de ondernemingsraad in de gelegenheid om een advies uit te brengen over de voorgenomen benoeming. Als de raad van commissarissen/raad van toezicht het advies van de ondernemingsraad niet volgt, deelt de werkgever dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de ondernemingsraad.

## **HOOFDSTUK 13. INVULLING KADERBEPALINGEN DOOR WERKGEVER EN ONDERNEMINGSRAAD**

### **Artikel 13.1 Uitgangspunten en voorwaarden voor vangnetdispensatie**

1. De werkgever kan in overeenstemming met de ondernemingsraad invulling geven aan de kaderbepalingen zoals genoemd in artikel 1.2.1 CAO binnen de in de CAO aangegeven inhoudelijke en procedurele kaders.
2. De ondernemingsraad is bevoegd om met de werkgever te onderhandelen over de invulling van kaderbepalingen.
3. De invulling van kaderbepalingen komt tot stand tussen de werkgever en ondernemingsraad volgens de procedure in artikel 13.3 CAO.
4. Randvoorwaarde voor de invulling van de kaderbepalingen is dat de inhoud van die eigen bepalingen in totaliteit budgettair neutraal is ten opzichte van de vangnetbepalingen in de CAO.
5. Een tussen werkgever en ondernemingsraad overeengekomen eigen invulling kan slechts in werking treden nadat dispensatie is verleend voor de bijbehorende vangnetbepaling. De werkgever dient hiertoe een verzoek in bij de Commissie CAO-zaken tot dispensatie van de betreffende vangnetbepalingen (hierna: vangnetdispensatie).
6. Als de procedure in artikel 13.3 CAO (nog) niet is doorlopen of er is geen vangnetdispensatie verleend door de Commissie CAO-zaken is de vangnetbepaling in de CAO onverkort van toepassing.

### **Artikel 13.2 Ingangsdatum, einddatum, nawerking en vervallen grondslag**

1. Werkgever en ondernemingsraad komen de datum overeen waarop de invulling van de kaderbepaling van kracht wordt. Voor inwerkingtreding van de eigen invulling van de kaderbepaling is vereist dat vangnetdispensatie is verleend door de Commissie CAO-zaken.
2. De ingevulde kaderbepaling heeft dezelfde einddatum als de CAO

### **Artikel 13.3 Procedure**

1. Werknemers worden na het bereiken van een akkoord tussen werkgever en ondernemingsraad over de invulling van een kaderbepaling in de gelegenheid gesteld zich hier schriftelijk anoniem over uit te spreken.
2. Voor ingevulde kaderbepalingen die betrekking hebben op een afgebakende groep werknemers, is goedkeuring vereist van de betreffende bepaling door ten minste 60 procent van deze groep werknemers die deelneemt aan de stemming. Voor in werking treding van een ingevulde kaderbepaling die betrekking heeft op alle werknemers dient ten minste 60 procent van de werknemers die aan de stemming deelneemt, in te stemmen.
3. Indien de ingevulde kaderbepaling(en) betrekking heeft (hebben) op een afgebakende groep werknemers en ook op alle werknemers, dient eerst de afgebakende groep werknemers te worden geraadpleegd conform het bepaalde in lid 2. Indien de vereiste goedkeuring door de afgebakende groep medewerkers niet wordt gehaald, vindt de invulling van de kaderbepaling geen doorgang.

4. Na goedkeuring van de werknemers doet de werkgever een verzoek tot vangnetdispensatie bij de Commissie CAO-zaken.
5. De eigen invulling van de kaderbepaling treedt in werking op de afgesproken datum, doch niet eerder dan na verlening van vangnetdispensatie door de Commissie CAO-zaken.

## BIJLAGE 1 COMMISSIE CAO-ZAKEN

### Reglement van de Commissie CAO-zaken ex artikel 1.4 CAO Woondiensten

#### Artikel 1. Begripsomschrijving

In dit reglement wordt verstaan onder:

|                    |                                                           |
|--------------------|-----------------------------------------------------------|
| CAO                | de Collectieve Arbeidsovereenkomst Woondiensten           |
| Commissie          | de Commissie CAO-zaken ex artikel 1.4 van de CAO          |
| Werkgeverspartij   | de werkgeverspartij als genoemd in artikel 1.3 van de CAO |
| Werknemerspartijen | werknemerspartijen als genoemd in artikel 1.3 van de CAO  |
| Partijen           | werkgevers- en werknemerspartijen gezamenlijk             |
| Werkgeversleden    | door de werkgeverspartij benoemde leden                   |
| Werknemersleden    | door werknemerspartijen benoemde leden                    |

#### Artikel 2. Samenstelling

1. De commissie bestaat uit zes leden en zes plaatsvervangende leden, die voor de helft worden benoemd door de werkgeverspartij en voor de andere helft door de werknemerspartijen. De benoemingen geschieden voor onbepaalde tijd. In vacatures wordt zo spoedig mogelijk voorzien.
2. Bij functiewaarderingsgeschillen wordt één functiewaarderingsdeskundige aangewezen door de werkgeverspartij en één functiewaarderingsdeskundige aangewezen door de werknemerspartijen, toegevoegd aan de commissie.
3. De voorzitter en een plaatsvervanger worden aangewezen door de werknemerspartijen. Het secretariaat berust bij de werkgeverspartij; hiertoe worden voorzieningen getroffen.

#### Artikel 3. Bevoegdheden en werkwijze

1. De commissie heeft de bevoegdheid zich ter plaatse te oriënteren.
2. Indien een interpretatie- of functiewaarderingsgeschil ter beslissing aan de commissie is voorgelegd, stelt de commissie de werkgever(s) en werknemer(s) betrokken bij het geschil, dan wel degenen die hen rechtsgeldig vertegenwoordigen, in de gelegenheid hun standpunten schriftelijk uiteen te zetten.
3. De commissie kan bij een interpretatiegeschil besluiten de werkgever en de werknemer (of een ondernemingsraad) in de gelegenheid te stellen hun standpunten mondeling nader toe te lichten. Zij kan daartoe betrokkenen verzoeken in de vergadering te verschijnen.
4. De commissie zal bij een functiewaarderingsgeschil de werkgever en werknemer betrokken bij het geschil uitnodigen hun standpunten mondeling toe te lichten.
5. De commissie kan besluiten dat een verzoek om dispensatie niet in behandeling wordt genomen dan nadat de betrokken werkgever en/of werknemer door haar is gehoord; zij kan de betrokken werkgever en/of werknemer daartoe verzoeken in de vergadering te verschijnen.
6. De commissie zal de systeemhouder van de CATS®-methode ter advisering inschakelen, als ten minste twee commissieleden dit bij een functiewaarderingsgeschil wensen.
7. Voor zover daarin in dit reglement niet is voorzien, bepaalt de commissie zelf haar werkwijze.

#### Artikel 4. Interpretaties

Een verzoek om te oordelen over een interpretatiegeschil kan uitsluitend schriftelijk bij de commissie worden ingediend:

- door de werkgever of de werknemer (of een ondernemingsraad) die gehouden is de bepalingen van deze CAO in acht te nemen;
- door de werkgeverspartij of elk van de werknemerspartijen.

De commissie heeft niet tot taak interpretatiegeschillen te beoordelen die voortvloeien uit de invulling van de kaderbepalingen afgesproken tussen werkgever en ondernemingsraad en het artikel over deeltijdarbeid.

#### Artikel 5. Vangnetdispensatie

1. Een verzoek tot vangnetdispensatie wordt, schriftelijk en gemotiveerd, ingediend door de werkgever die met de ondernemingsraad, een eigen invulling van een kaderbepaling is overeengekomen.
2. In het verzoek tot vangnetdispensatie vermeldt de werkgever:
  - de bepalingen waarvoor vangnetdispensatie wordt verzocht;
  - het aantal werknemers ten behoeve van wie vangnetdispensatie wordt verzocht.
3. Bij het verzoek tot vangnetdispensatie moeten worden meegezonden:
  - een afschrift van de eigen invulling van de kaderbepaling;
  - akkoordverklaring van de ondernemingsraad;
  - de uitkomsten van de werknemersraadpleging van artikel 13.3 CAO;
  - een door de werkgever en ondernemingsraad ondertekend stuk waarin ze verklaren dat de invulling van de kaderbepaling budgettair neutraal is ten opzichte van de betreffende vangnetbepaling(en).
4. Indien de commissie oordeelt dat de eigen invulling van de kaderbepaling tot stand is gekomen conform de voorwaarden uit hoofdstuk 13, wordt vangnetdispensatie toegekend. Toetsingscriteria zijn derhalve:
  - of voldaan is aan de specifieke criteria voor eigen invulling zoals genoemd in desbetreffende kaderbepaling(en), te weten artikel 3.7, 4.8, 6.1, 6.3, 6.5 of 7.8 CAO;
  - of de procedure van artikel 13.3 CAO gevolgd is.
5. Vangnetdispensatie die naar het oordeel van de commissie op grond van onjuiste en/of onvolledige gegevens blijkt te zijn verleend, heeft geen rechtskracht.
6. Een verzoek tot vangnetdispensatie wordt binnen zes weken na ontvangst van het verzoek en bijbehorende stukken in behandeling genomen. Deze termijn kan eenmalig met vier weken verlengd worden.
7. Mocht aanvullende informatie nodig zijn, dan wordt deze binnen twee weken door de werkgever geleverd. Na ontvangst van de informatie, bepaalt de commissie de datum van behandeling.
8. Incomplete verzoeken of verzoeken waarbij aanvullende informatie niet wordt verstrekt, worden niet in behandeling genomen.

#### Artikel 6. Dispensatie anders dan vangnetdispensatie

1. Een verzoek om dispensatie kan uitsluitend bij de commissie worden ingediend door de werkgever die bij individuele overeenkomst met een werknemer wil afwijken van een of meer bepalingen van de CAO. Het verzoek moet schriftelijk en met redenen omkleed worden ingediend.
2. De commissie toetst bij de beoordeling van het verzoek de volgende criteria:
  - of er (tijdelijk) sprake is van bijzondere omstandigheden, afwijkend van hetgeen in de bedrijfstak gebruikelijk is, op grond waarvan het in redelijkheid niet van de werkgever kan worden gevergd dat de CAO-bepaling(en) onverkort wordt toegepast;
  - of het gehele voorgestelde arbeidsvoorwaardenpakket ten minste gelijkwaardig is aan de CAO-bepaling(en).
3. Een verzoek tot dispensatie wordt binnen zes weken na ontvangst van het verzoek en bijbehorende stukken in behandeling genomen. Deze termijn kan eenmalig met vier weken verlengd worden.
4. Mocht aanvullende informatie nodig zijn, wordt deze binnen twee weken door de werkgever

geleverd. Na ontvangst van de informatie, bepaalt de commissie de datum van behandeling.

5. Dispensatie wordt in de regel verleend voor een jaar, met dien verstande dat zij in elk geval eindigt na afloop van de looptijd van de CAO.
6. Dispensatie die naar het oordeel van de commissie op grond van onjuiste en/of onvolledige gegevens blijkt te zijn verleend, kan met onmiddellijke ingang worden ingetrokken.

#### **Artikel 7. Functiewaardering**

1. Een verzoek om te oordelen over de toepassing van het Handboek functie-indeling woondiensten (Handboek), uitgave november 2003, kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend via de werkgeverspartij of een van de werknemerspartijen. De commissie oordeelt over de gevolgde procedure en/of het resultaat van de functiewaardering.
2. De commissie doet geen uitspraak over:
  - geschillen die de inhoud van de functiebeschrijving betreffen;
  - de wijze waarop de functie door een werknemer wordt vervuld;
  - geschillen waarbij, bij een corporatie van 35 werknemers of meer, niet eerst de interne geschillenprocedure is gevolgd.
3. De commissie zal marginaal toetsen of de werkgever een consistente invulling heeft gegeven aan de definities die in het Handboek worden gehanteerd. Dit houdt in dat de commissie beoordeelt of de motivering van de werkgever de invulling van de definities kan dragen en de werkgever de vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen.
4. In het functiewaarderingsverzoek moeten de volgende zaken worden vermeld:
  - het geschilpunt (over de functieanalyse/het indelingsformulier en de functiewaardering);
  - een duidelijk gemotiveerd standpunt van de betrokken werkgever en werknemer;
  - welke concrete beslissing van de commissie wordt gevraagd.
5. Bij het functiewaarderingsverzoek moeten de volgende zaken worden meegezonden:
  - een door werkgever en werknemer voor gezien ondertekende functiebeschrijving;
  - het indelingsformulier;
  - een door de werkgever volledig ingevuld formulier A (de uitgebreide vragenlijst functiebeeld uit het Handboek). Het formulier A dient door de werknemer voor gezien te worden ondertekend;
  - een organogram;
  - een ingevuld functieraster;
  - indien aanwezig het advies van de interne geschillencommissie en de daaropvolgende beslissing van de werkgever.
6. Indien de werkgever de commissie niet van de in lid 5 genoemde stukken voorziet, ontvangt de werkgever een herinnering dit alsnog te doen. Indien 30 dagen na deze herinnering de commissie de stukken niet heeft ontvangen, kan de commissie alleen om deze reden de werknemer in het gelijk stellen.

#### **Artikel 8. Beheer en onderhoud Handboek**

1. De commissie komt minimaal tweemaal per jaar bijeen om het beheer en onderhoud van het Handboek functie-indeling woondiensten (Handboek), uitgave november 2003, te bespreken.
2. Bij deze bijeenkomst zal de systeemhouder van de CATS®-methode aanwezig zijn.

#### **Artikel 9. Besluitvorming**

1. Alle besluiten worden genomen bij gewone meerderheid van stemmen in een vergadering waarbij ten minste één werkgevers- en één werknemerslid aanwezig zijn. Elk van de aanwezige leden brengt een stem uit, met dien verstande dat bij dispariteit in de aanwezigheid van werkgevers- en werknemersleden elk van de leden zoveel stemmen uitbrengt als van de andere partij leden aanwezig zijn.
2. Staken de stemmen over een verzoek om dispensatie, dan wordt het verzoek afgewezen. Staken de stemmen bij de beslissing op een verzoek over een interpretatie- of functiewaarderingsgeschil, dan volgt geen uitspraak.



3. Alle besluiten van de commissie worden gemotiveerd, schriftelijk vastgelegd en door de voorzitter en secretaris ondertekend, aan de betrokkenen medegedeeld.
4. De commissie vergadert:
  - zo dikwijls als de voorzitter en secretaris dit nodig achten;
  - indien ten minste twee commissieleden dit wensen.

Het secretariaat van de commissie is gevestigd:

Postbus 93121

2509 AC Den Haag

Telefoon: +31 (0)88 233 37 00

#### **BIJLAGE 4 STANDAARD BESTEDINGSFORMULIER LOOPBAANONTWIKKELINGSBUDGET**

Naam: ...

Functie: ...

Afdeling: ...

Naam leidinggevende: ...

##### **[ ] Ik ga een opleiding/training/cursus/seminar/volgen:**

Naam opleiding (etc): ...

Instituut/Organisatie/Bureau: ...

(bewijs van inschrijving bijvoegen)

Startdatum: ...

Einddatum: ...

(na afronding een kopie van diploma, certificaat of bewijs van deelname inleveren)

Kosten opleiding: €...

Inzet loopbaanontwikkelingsbudget: €...

[ ] Dit betreft een eigen initiatief om mijn kennis en vaardigheden die nodig zijn voor het werk te onderhouden en verbeteren (anders dan functiegebonden scholing)

[ ] Dit betreft een studie of opleiding gericht op het vervullen van een beroep in de toekomst

[ ] Ik ben ermee bekend en ga ermee akkoord dat de fiscale consequenties van de besteding van het ILOB geheel voor mijn rekening zijn

Plaats: ...

Datum: ...

Handtekening: ...

(getekend exemplaar inleveren bij HR/P&O)

#### **TOELICHTING BESTEDINGSFORMULIER**

Jij bepaalt hoe, wanneer en waaraan je je loopbaanontwikkelingsbudget besteedt ten behoeve van jouw loopbaanontwikkeling.

Een opleiding, cursus of seminar is ten behoeve van de loopbaanontwikkeling als:

- het gaat om het onderhouden en verbeteren van kennis en vaardigheden die nodig zijn voor het werk op initiatief van de werknemer of
- gericht is op het vervullen van een beroep in de toekomst.

Je informeert de werkgever tijdig over de besteding van je loopbaanontwikkelingsbudget.

Je dient bij de besteding van het budget rekening te houden met de fiscale wet- en regelgeving. Indien je niet voldoet aan de fiscale wet- en regelgeving, zijn de fiscale gevolgen van de besteding van het budget, waaronder begrepen de eventueel in te houden loonheffing, geheel voor jouw rekening. De werkgever compenseert deze gevolgen niet.

Meer informatie over de fiscale wet- en regelgeving vind je in het *Handboek Loonheffingen* (artikel 20.1.3 en 20.1.4) op de website van de Belastingdienst ([www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)). Heb je twijfel over de fiscale consequenties van de besteding van je budget dan kun je dit vooraf laten toetsen door de Belastingdienst. Ook je werkgever mag bij twijfel de besteding vooraf laten toetsen door de Belastingdienst.



## Generatiepact voor de branche Woondiensten

### Kernpunten Generatiepact

Het Generatiepact heeft een looptijd van drie jaar en staat open voor werknemers van 63 jaar en ouder met een arbeidscontract voor onbepaalde tijd.

Het Generatiepact is een regeling waarin de werknemers 80% werken van hun oorspronkelijke arbeidsduur, 90% van hun oorspronkelijk bruto salaris ontvangen en 100% pensioen blijven opbouwen.

Bij deelname blijft de omvang van het dienstverband gehandhaafd. De werknemer krijgt voor het aantal uren dat hij minder gaat werken buitengewoon verlof.

### Formele kaders

Onderstaand volgt een uiteenzetting van de formele kaders en voorwaarden van de regeling Generatiepact.

### Algemene fiscale- en pensioentechnische voorwaarden

Het Generatiepact voldoet aan de volgende voorwaarden en/of (fiscale) regels:

1. De voorwaarden van de regeling zijn uitvoerbaar binnen het bestaande pensioen- en uitvoeringsreglement van de Stichting Pensioenfonds voor de Woningcorporaties (SPW).
2. De werknemer die gebruik maakt van het Generatiepact moet wekelijks minimaal 50% feitelijk blijven werken van de (gemiddelde) arbeidsomvang in het kalenderjaar direct voorafgaand aan tien jaar voor de in het pensioenreglement vastgestelde pensioenrichtleeftijd, tenzij er sprake is van afwezigheid als gevolg van ziekte, arbeidsongeschiktheid of regulier jaarlijks vakantieverlof.
3. Bij deelname aan het Generatiepact is het niet mogelijk gelijktijdig gebruik te maken van opname levensloop, verlofstuwmeren, leeftijdsverlofdagen of soortgelijke verlof en seniorenregelingen indien hierbij de 'feitelijke 50% werken-eis' van de fiscus in het gedrang komt.
4. Het is fiscaal niet toegestaan om eerder dan 10 jaar voorafgaand aan de pensioenrichtleeftijd conform het pensioenreglement deel te nemen aan een Generatiepactmodel.

### Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

*Werkgever:* De rechtspersoon zoals gedefinieerd in artikel 1.3.1 CAO Woondiensten.

*Werknemer:* De persoon van 63 jaar of ouder die minimaal één jaar in dienst is bij de werkgever op basis van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd.

*Deze regeling:* De regeling Generatiepact voor de branche Woondiensten.

*Oorspronkelijk Salaris:* Het vaste bruto maandsalaris, inclusief eventuele vaste salaristoelagen (zoals bijvoorbeeld een persoonlijke toeslag), van de werknemer direct voorafgaand aan de ingangsdatum van deelname aan deze regeling.

*Feitelijk Salaris:* Het percentage van het Oorspronkelijk Bruto Salaris dat de werknemer gaat verdienen na ingang van deelname aan deze regeling, namelijk 90%.

*Oorspronkelijke Arbeidsduur:* De omvang van het vaste dienstverband direct voorafgaand aan de ingangsdatum van deelname aan deze regeling.

### Artikel 2 – Wie kan hiervan gebruik maken

1. De regeling staat open voor de werknemer met een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd die 63 jaar of ouder is gedurende de looptijd van de regeling.
2. De ingangsdatum voor deelname aan de regeling is voor het eerst mogelijk op 1 januari 2019 en daarna met ingang van de 1e dag van de betreffende kalendermaand.
3. Een verzoek tot deelname aan de regeling moet schriftelijk minimaal 4 maanden voorafgaand aan de gewenste ingangsdatum bij de leidinggevende worden aangevraagd. De werkgever kan instemmen met een kortere aanvraagtermijn.
4. Indien er sprake is geweest van een urenvermeerdering binnen een periode van 1 jaar voor deelname aan de regeling, geldt als formele arbeidsduur de formele arbeidsduur voordat het aantal uren is uitgebreid.
5. De werknemer en werkgever stellen een aanvullende verklaring op (Aanvulling arbeidsovereen-





komst inzake deelname Generatiepact Woondiensten), waarin de afspraken met betrekking tot zijn deelname aan deze regeling vastgelegd zijn.

6. Een verzoek om gebruik te mogen maken van deze regeling wordt gehonoreerd tenzij een zwaarwegend dienstbelang zich hier tegen verzet. Mocht een werkgever zich beroepen op een zwaarwegend dienstbelang, dan kan de werknemer bezwaar indienen bij de Commissie CAO-zaken (art. 1.4 CAO Woondiensten).

### **Artikel 3 – Duur van de deelname**

1. De deelname aan de regeling vindt plaats gedurende de resterende duur van het dienstverband van de werknemer tot de datum waarop de werknemer de AOW-gerechtigde leeftijd bereikt of tot de datum waarop de arbeidsovereenkomst eerder eindigt.
2. Deelname aan de regeling kan niet tussentijds worden opgeschort gedurende de resterende duur van het dienstverband, voor zover in deze regeling niet uitdrukkelijk anders is bepaald.

### **Artikel 4 – Inhoud van de regeling 80-90-100**

1. Het gebruik maken van de **regeling 80-90-100**, houdt in dat de werknemer in de leeftijdscategorie 63 jaar of ouder 20% minder gaat werken van zijn Oorspronkelijke Arbeidsduur in de vorm van buitengewoon verlof, waarbij de werknemer minimaal 18 uur (50% van voltijd) per week als ondergrens feitelijk blijft werken om ongewenste organisatorische knelpunten te voorkomen. De Oorspronkelijke Arbeidsduur wordt niet aangepast.
2. Over de uren dat de werknemer buitengewoon verlof wordt toegekend conform lid 1, krijgt hij 50% van zijn Oorspronkelijke Bruto Salaris doorbetaald. Het percentage blijft gedurende de deelname ongewijzigd.
3. Het Oorspronkelijk Salaris groeit mee met eventuele overeengekomen structurele loonsverhogingen tussen CAO-partijen.
4. Een werknemer die in deeltijd werkt kan ook deelnemen aan de regeling. Er geldt echter wel een ondergrens van tenminste 18 uur per week blijven werken (50% van voltijd).
5. Deze regeling staat open voor alle werknemers die voldoen aan de voorwaarden conform artikel 2.

### **Artikel 5 – Andere aan het salaris gerelateerde arbeidsvoorwaarden**

De vakantietoeslag, gratificatie dienstjubileum en alle andere aan het salaris gerelateerde arbeidsvoorwaarden worden berekend over het Feitelijk Salaris.

### **Artikel 6 – Pensioenopbouw**

1. De pensioenopbouw loopt bij gebruikmaking van de regeling door op basis van het Oorspronkelijke Bruto Salaris.
2. De pensioenpremies worden zowel door werkgever als werknemer betaald in de normale verhoudingen (zie artikel 12.2 CAO Woondiensten).
3. De bepalingen met betrekking tot de maximale opbouw van pensioen, vastgelegd in fiscale wet- en regelgeving en het pensioenreglement van de Stichting Pensioenfonds voor de Woningcorporaties (SPW), blijven van kracht.
4. Een combinatie van Generatiepact volgens deze regeling en deeltijdpensioen is mogelijk. Het uitgangspunt voor het generatiepact is dan de verlaagde formele arbeidsduur. De werknemer kan hiervoor contact opnemen met de Stichting Pensioenfonds voor Wooncorporaties (SPW): [www.spw.nl](http://www.spw.nl).

### **Artikel 7 – Werktijden en werkzaamheden**

De feitelijke werktijden en te verrichten werkzaamheden worden vastgesteld in overleg tussen de betrokken werknemer en de leidinggevende.



## **Artikel 8 – Vakantieverlof**

Gedurende de periode waarin betrokkene gebruik maakt van de regeling vindt over de uren van het buitengewoon verlof geen opbouw van vakantie-uren plaats.

## **Artikel 9 – Arbeidsongeschiktheid**

1. Voor de werknemer die gebruik maakt van de regeling wordt bij ziekte gedurende het eerste ziektejaar 100% van het Feitelijke Salaris uitbetaald.
2. Wanneer de werknemer langer dan 12 maanden ziek is, schort deelname aan de regeling na die 12 maanden op.
3. De werknemer ontvangt vanaf de eerste dag van het tweede ziektejaar 70% van zijn Oorspronkelijk Bruto Salaris (artikel 5.1.1 CAO Woondiensten).
4. Bij succesvolle reïntegratie herleeft het generatiepact en wordt zoals omschreven in artikel 5.1.2 CAO Woondiensten 90% van het Bruto Feitelijke Salaris uitbetaald.
5. Hierbij geldt dat de werknemer nooit een hoger bedrag krijgt doorbetaald dan hij op grond van deze regeling krijgt als hij niet ziek zou zijn geweest.
6. De re-integratie bij ziekte richt zich op de omvang van de verminderde arbeidsduur uit hoofde van deelname aan deze regeling.

## **Artikel 10 – Boventalligheid**

Wanneer de werknemer die gebruik maakt van de regeling boventallig raakt, dan is er sprake van boventalligheid op basis van de Oorspronkelijke Arbeidsduur.

## **Artikel 11 – Aanmelding**

1. Indien de werknemer gebruik wil maken van de regeling dient hij hiervoor minimaal 4 maanden voorafgaand een verzoek in bij zijn leidinggevende. De werkgever kan instemmen met een kortere aanvraagtermijn.
2. De werknemer ontvangt een brief waarin de afspraken met betrekking tot zijn deelname aan het Generatiepact overeenkomstig deze regeling vastgelegd zijn. Daarvoor wordt gebruik gemaakt van de Aanvulling arbeidsovereenkomst inzake deelname Generatiepact Woondiensten welke als bijlage bij deze regeling is bijgevoegd.

## **Artikel 12 – Geen aanspraak op uitbreiding arbeidsomvang**

De werknemer die gebruik maakt van de regeling kan geen aanspraak meer maken op een uitbreiding van de arbeidsomvang in welke vorm dan ook.

## **Artikel 13 – Nevenwerkzaamheden**

Nieuwe betaalde nevenwerkzaamheden verrichten tijdens de vrijgekomen werktijd (buitengewoon verlof) is in strijd met de intenties van deze regeling. Het is de werknemer niet toegestaan om vanaf de datum waarop van de regeling gebruik wordt gemaakt, tijdens de vrijgekomen werktijd nieuwe betaalde nevenwerkzaamheden te verrichten.

## **Artikel 14 – Herbezetting vrijgekomen ruimte**

Werknemers die deelnemen aan het generatiepact gaan minder werken. De uren die hierdoor vrijkomen worden bij voorkeur op corporatieniveau, maar als dit niet lukt, op brancheniveau herbezet met medewerkers van 35 jaar of jonger. Deze jongere werknemers komen in dienst bij de corporatie voor onbepaalde tijd of voor bepaalde tijd met zicht, bij goed functioneren, op een contract op onbepaalde tijd.

## **Artikel 15 – Hardheidsclausule**

In gevallen waarin deze regeling niet of niet naar billijkheid voorziet, zullen de werkgever en de werknemer tot een voor beide partijen passende oplossing komen.



## **Artikel 16 – Hogere wet- en regelgeving**

Dwingende bepalingen in hogere wet -en regelgeving gaan boven de bepalingen in deze regeling.

## **Artikel 17 – Werkingsduur**

1. Deze regeling geldt van 1 januari 2019 tot 1 januari 2022.
2. Degenen die vóór 31 december 2021 gebruik maken van deze regeling kunnen dat blijven doen tot het moment waarop zij de persoonlijke AOW-gerechtigde leeftijd bereiken.
3. Wanneer op basis van deze regeling buitengewoon verlof als bedoeld in artikel 4 is verleend bindt dat zowel de werkgever als de werknemer. Alleen wanneer beide partijen hiermee instemmen kan dat besluit worden ingetrokken.

## **Artikel 18 – Monitoring**

CAO-partijen monitoren de deelname aan het generatiepact, alsmede hoeveel formatieruimte er op sectorniveau is vrijgekomen en is her bezet. In augustus 2019 vindt de eerste monitoring plaats.

## **Artikel 19 – Evaluatie**

CAO-partijen evalueren het generatiepact na twee jaar. In deze evaluatie wordt onderzocht of de regeling voldoet aan het door CAO-partijen beoogd doel en of en zo ja, op welke wijze de regeling wordt voortgezet.

## **Artikel 20 – Slotbepalingen**

Deze regeling heeft een standaard karakter en treedt in werking met ingang van 1 januari 2019.

Aldus vastgesteld door:

Aedes vereniging van woningcorporaties te Den Haag  
J.J.L.Pepers

FNV te Utrecht  
J.F.J. Waage

CNV Vakmensen.nl te Utrecht  
W.F.R. Heins  
P.S. Fortuin

De Unie te Culemborg  
E. Werger  
R. Castelein

## **HANDBOEK**

### **1 GEBRUIKSAANWIJZING**

#### **1.1 Handboek functie-indeling woondiensten – vergelijking met IMF**

##### *Handboek functie-indeling woondiensten*

Het *Handboek functie-indeling woondiensten* is gebaseerd op het CATS®-functieclassificatiesysteem (CATS® staat voor: commercieel, administratief, technisch en sociaal). Deze methode onderscheidt negen gezichtspunten: heterogeniteit, kennis, zelfstandigheid, contacten intern, leidinggeven, contacten extern, afbreukrisico, speciale eisen en fysieke aspecten. Tezamen omvatten deze gezichtspunten de gehele functie, ze bepalen de zwaarte van een functie en de onderlinge verhoudingen tussen functies in de organisatie. Anders dan in het IMF-systeem kent het Handboek geen puntensysteem.

Met het *Handboek functie-indeling woondiensten* (in het vervolg kortweg Handboek) wordt een functie in al haar aspecten beoordeeld. Aspecten als kennis en leidinggeven komen ook in dit systeem terug, maar dan als één van de negen gezichtspunten die de uiteindelijke functiewaardering bepalen. Toch



leidt het gebruik van het Handboek tot een herkenbare rangorde van functies in een organisatie. Deze komt alleen langs een andere weg tot stand.

Een bijkomend voordeel van het Handboek is dat in de structuur (functies passen in functiefamilies die elk verschillende niveaus kennen) ook loopbaanpaden zichtbaar zijn. De organisatie kan aan de functieniveaus competenties of functie-eisen verbinden, zodat de medewerker die een zwaardere functie ambieert, weet op welke punten hij zich moet ontwikkelen.

Doordat dit systeem uiteenlopende aspecten weegt, kunnen ook nieuwe functies worden ingedeeld. Het Handboek is geschikt voor toepassing door het lijnmanagement, wat belangrijk is voor zowel organisaties zonder P&O-specialist als voor organisaties waar de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het personeelsbeleid bij de lijn berust.

Het is de bedoeling dat het Handboek op basis van de ervaringen in de praktijk wordt aangevuld en bijgesteld.

#### IMF

De Integrale Methode Functiewaardering (het IMF-systeem) die de afgelopen decennia binnen de corporatiebranche is gebruikt, is gemaakt om alle functies in de branche te classificeren. Elke functie wordt binnen het IMF-systeem geanalyseerd en onderzocht op vier gezichtspunten:

- beslissingsvaardigheid (de voor de functie vereiste kennis en vrijheid om beslissingen te nemen);
- hiërarchisch leidinggeven en projectleiderschap (de voor de functie vereiste mate waarin de functionaris leiding moet geven);
- beïnvloedingsvaardigheid (de mate waarin anderen beïnvloed moeten kunnen worden);
- bewegingsvaardigheid (de mate waarin binnen de functie specifieke handelingen moeten worden verricht).

Bij het classificeren van functies leiden de diverse gezichtspunten via tabellen naar puntenscores. Het puntentotaal van een functie geeft altijd een minimum- en een maximumscore. Afhankelijk van het geldende inschalingsbeleid binnen de corporatie wordt de totale puntenscore vertaald in één of meer salarisschalen.

Er kleven voor- en nadelen aan deze methode. Een voordeel is dat het IMF-systeem houvast biedt. Het systeem heeft een duidelijke structuur en werkgevers en werknemers zijn eraan gewend. Het is mogelijk hierbij eigen accenten te leggen. Dit doet echter ook af aan de kracht van een gemeenschappelijk functiewaarderingssysteem, want verschillende organisaties zijn gelijke functies in de loop van de tijd verschillend gaan waarderen.

De nadelen van IMF hangen samen met de denkwijze die aan het systeem ten grondslag ligt. IMF berust in feite op twee pijlers: theoretische kennis en de positie in de organisatie.

Het IMF weegt vooral het theoretische kennisniveau terwijl tegenwoordig bij het selecteren van nieuwe medewerkers niet alleen waarde wordt gehecht aan schooldiploma's maar ook aan de juiste sociaal-emotionele vaardigheden.

Verder heeft IMF een traditionele, sterk hiërarchische benadering van functies. Niet de inhoud van een functie, maar de positie in de organisatie bepaalt in hoge mate de uitkomst van de functiewaardering met IMF (denk aan: beslissingsvrijheid, beïnvloedingsvaardigheid en leidinggeven: hoger in de hiërarchie betekent automatisch een hogere score op deze aspecten).

## 1.2 Het Handboek en de onderliggende systematiek

Met het Handboek kunnen functies volgens vaste procedures in functiefamilies en -niveaus worden ingedeeld.

Om dit Handboek te kunnen maken, zijn bij veel corporaties branchespecifieke functies onderzocht, uitvoerig beschreven en vervolgens besproken met branchedeskundigen.

Daarna is dit studiemateriaal ontdaan van bijzondere omstandigheden die alleen gelden bij de bezochte corporaties. Hiermee is het Handboek een globaal instrument geworden, waarmee de gehele branche vrijwel alle daarin voorkomende functies moet kunnen indelen.

De niveaubeschrijvingen van alle families zijn ondergebracht in de functieniveaus A tot en met O. Deze functieniveaus zijn gekoppeld aan het bijbehorende loongebouw in de CAO Woondiensten per 1 januari 2004.

Tussen de gehanteerde systematiek en de specifieke wensen van individuele corporaties bestaat soms een spanningsveld. Enerzijds moet genoeg beleidsruimte behouden blijven om alle bedrijfseigen bijzonderheden een plaats te geven, anderzijds moet het instrumentarium voldoende specifiek en herkenbaar zijn om de zwaarte van functies te kunnen bepalen.

Sommige functiefamilies en in te delen functies zijn zo specifiek beschreven, dat de keuze van de

juiste functiefamilie voor de hand ligt. Andere functiefamilies en in te delen functies hebben ruimere aandachtsvelden gemeenschappelijk, waardoor verschillende families geschikt lijken om de functie in te delen.

Zo kan bijvoorbeeld een Hoofd Financiële Administratie worden ingedeeld via de vakinhoudelijke functiefamilie 4. Maar als de in te delen functionaris zich hoofdzakelijk bezighoudt met leidinggeven aan verschillende subafdelingen, lijkt familie 21 meer van toepassing. Ook is het mogelijk dat de functie meer overeenkomsten heeft met familie 5 of 7. De inhoud van de functie is dus bepalend bij het selecteren van de functiefamilie.

In verband met de branchebrede toepassing van het Handboek is er bewust van afgezien om sluitende definities te hanteren. Dit zou voor de gebruikers niet alleen de herkenbaarheid, maar ook de eigen beleidsruimte beperken. Elke corporatie kan dus deze systematiek vanuit haar eigen referentiekader en specifieke context systematisch toepassen en invullen.

Zo kent bijvoorbeeld het gezichtspunt *Heterogeniteit* de begrippen *accuratesse* en *tijddwang*. Deze twee begrippen kunnen oplopen van *incidenteel* tot *frequent/vaak*. De gebruiker van het Handboek zal gedurende het indelingsproces van de functies invulling geven aan de begrippen *incidenteel* tot *frequent/vaak* op corporatieniveau.

Met een consequente werkwijze kan het merendeel van de functies in de eerste 23 functiefamilies worden ondergebracht. Toch kan er een enkele functie zijn die niet of nauwelijks past binnen één van de 23 functiefamilies. Om zo'n functie toch te kunnen indelen, is een algemene functiefamilie (24) toegevoegd. Deze familie bevat een algemene en abstracte weergave van de functieniveaus A t/m O.

Het Handboek onderscheidt negen gezichtspunten. Om het indelingsproces te vereenvoudigen zijn de negen gezichtspunten ondergebracht in vier karakteristieken (zie het Indelingsformulier in paragraaf 1.3). Hierdoor wordt het ook eenvoudiger om de spelregels (zie paragraaf 1.4) toe te passen. In tabel 1 wordt een overzicht gegeven van de karakteristieken en gezichtspunten en in tabel 2 worden ze toegelicht.

Tabel 1 Overzicht van karakteristieken en g ezichtspunten

| Karakteristiek   | Gezichtspunt                                        |
|------------------|-----------------------------------------------------|
| Typering         | Heterogeniteit<br>Kennis                            |
| Zelfstandigheid  | Zelfstandigheid<br>Contacten intern<br>Leidinggeven |
| Afbreukrisico    | Afbreukrisico<br>Contacten extern<br>Speciale eisen |
| Fysieke aspecten | Fysieke aspecten                                    |

Tabel 2 Toelichting bij de karakteristieken en gezichtspunten

#### Toelichting

##### Gezichtspunt

##### Heterogeniteit

Benoemt de breedte van de functie en de bijbehorende hectiek. Hierbij gaat het vooral om de geestelijke belasting door het (on)gelijksoortig karakter van functieaspecten (handelingen, taken en activiteiten) die opeenvolgend of gelijktijdig aan de orde zijn. Eventuele bezwarende accuratesse en tijddwang worden ook meegewogen.

Omschakelfrequentie is het verleggen van de aandacht van de ene taak of handeling naar de andere. De veelvuldigheid van omschakelen tussen handelingen, taken en activiteiten kan als volgt variëren (oplopend):

- nu en dan/af en toe/soms
- gemiddeld om de 40 à 60 minuten
- gemiddeld om de 40 minuten
- gemiddeld elk half uur
- gemiddeld om de 20 à 30 minuten
- gemiddeld om de 20 minuten
- veelvuldig.

Accuratesse houdt in dat het takenpakket een meer dan normale nauwkeurigheid vereist. 'Meer dan normaal' wil zeggen dat de accuratesse niet de gehele werktijd kan worden volgehouden, afwisseling



is nodig; de accuratesse is in dergelijke gevallen bezwarend.

Tijddwang houdt in dat het takenpakket resulteert in een meer dan normale werkdruk door onder meer tijdslimieten.

Accuratesse en tijddwang kunnen als volgt variëren (oplopend):

- incidenteel
- nu en dan/af en toe/soms
- regelmatig
- frequent/vaak.

#### Kennis

Benoemt de benodigde theoretische kennis die in de niveaubeschrijvingen wordt benoemd als opleidingsniveau. Het doet er bij deze systematiek niet toe hoe de vereiste kennis en vaardigheden zijn verworven.

Met de invoering van de Wet Educatie Beroepsonderwijs per 1 augustus 1997 zijn er in het beroepsonderwijs twee leerwegen geïntroduceerd: de beroepsbegeleidende leerweg (BBL), voorheen het Leerlingwezen, en de beroepsopleidende leerweg (BOL), voorheen het MBO. Met het oog op de herkenbaarheid worden in deze versie van het Handboek de oude termen gehandhaafd. Dit betekent dat met een omschrijving als 'de kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan MBO' het oude MBO bedoeld wordt (in nieuwe termen uitgedrukt: MBO niveau 4).

Naast het algemene kennisniveau wordt de benodigde extra kennis aangegeven. Iemand die net uit de schoolbanken komt, zal zich deze aanvullende kennis dus eigen moeten maken voor het adequaat uitvoeren van de functie.

Bijblijven is de noodzaak om ontwikkelingen op het functiegebied bij te houden, bijvoorbeeld door frequent en diepgaand raadplegen van literatuur, volgen van seminars, bijwonen van vaktechnische congressen, bijhouden van maatschappelijke en politieke ontwikkelingen, op de hoogte blijven van productkennis.

#### Zelfstandigheid

Benoemt in welke mate de functionaris zijn tijd zelf moet indelen, in welke mate hij door eigen initiatief en toepassing van kennis en ervaringselementen vorm moet geven aan zijn werk (vanaf routinewerk tot en met autonome beleidsvorming) en in welke mate toezicht op zijn functioneren wordt uitgeoefend. Ook het niveau van de problemen/keuzen en werk- en beslisruimte wordt beschreven.

Werkervaring bepaalt mede de zelfstandigheid. Kan in de niveauteksten variëren van een (korte) inwerkperiode tot vele jaren werkervaring.

#### Contacten Intern

Benoemt omvang, aard en betekenis van de benodigde zakelijke contacten binnen de organisatie (inclusief andere vestigingen). In de functieniveaus wordt aangegeven waarop de contacten gericht zijn en welk belang wordt gediend.

Eventueel intern functioneel leidinggeven komt hierbij ook aan de orde. Dit houdt in dat men verantwoordelijk is voor de kwalitatieve en kwantitatieve *output* van niet-hiërarchisch ondergeschikten. Verder worden functie-eisen als tact, uitdrukkingsvaardigheid, overtuigingskracht en conflictbeheersing gewogen.

#### Leidinggeven

Benoemt de mate van beïnvloeding van medewerkers in een hiërarchische gezagsrelatie.

#### Afbreukrisico

Hiermee wordt de materiële en immateriële schade aangeduid die kan ontstaan door fouten van een functionaris. Ook de wijze waarop deze fouten ontdekt en hersteld kunnen worden, wordt gewogen.

#### Contacten Extern

Benoemt omvang, aard en betekenis van de benodigde zakelijke contacten buiten de organisatie. Eventueel extern functioneel leidinggeven komt hier aan de orde. Dit houdt in dat men verantwoordelijk is voor de kwalitatieve en kwantitatieve *output* van niet-hiërarchisch ondergeschikten buiten de organisatie. Verder worden functie-eisen als tact, uitdrukkingsvaardigheid, servicebereidheid, overtuigingskracht en conflictbeheersing gewogen.





### Speciale eisen

Benoemt het niveau van discretie en/of geheimhouding dat voor de functie vereist is. Van *discretie* is sprake wanneer de functionaris beschikt over informatie waarover het ongewenst is met anderen te praten. Het gaat bijvoorbeeld om gegevens van klanten, (financiële) bedrijfsgegevens, bedrijfsinformatie, projectgegevens en prijsafspraken.

Van *geheimhouding* is sprake wanneer de functionaris beschikt over (zowel intern als extern) strikt geheim te houden informatie. Hij is gebonden aan externe gedragscodes of heeft absolute zwijgplicht voor een bepaald onderwerp. Het gaat bijvoorbeeld om (partiële) beleidsvoornemens, bedrijfsresultaten en personeelsgegevens.

### Fysieke aspecten

Benoemt de mate van fysieke belasting in de functie en eventuele persoonlijke risico's. De beschrijving van de werkomstandigheden kan als volgt variëren (oplopend):

- alleen op kantoor
- op kantoor met beperkt reizen
- op kantoor en aan balie
- op kantoor en in magazijn
- binnen en buiten werken
- binnen en vooral buiten (weersinvloeden).

Lichamelijke inspanning kan verband houden met houding, lichaamsverplaatsing, ooginspanning, tillen/duwen/sjouwen, en kan als volgt variëren (oplopend):

- nu en dan beeldscherm
- beeldscherm (circa 2 uur)
- regelmatig beeldscherm (3 à 4 uur)
- meer dan de helft van de tijd beeldscherm
- bijna gehele tijd beeldscherm
- uitsluitend invoeren gegevens en/of
- enig tillen, bukken, knielen
- regelmatig tillen, bukken, knielen
- gewrongen lichaamshoudingen; werken op hoogtes.

Ondanks het naleven van de veiligheidsvoorschriften (Arbo) loopt de functionaris nog steeds een zeker risico op verwondingen of beroepsziektes. Het gaat bijvoorbeeld om werken op hoogtes, verkeersdeelname, agressief gedrag van bewoners of werken met (elektrische) machines of gereedschappen. Dit wordt als persoonlijk risico verwoord.

Het gezichtspunt Fysieke aspecten is van een andere orde dan de andere gezichtspunten. In plaats van niveaubepalende elementen is hier meer sprake van specifieke omstandigheden waaronder de taken worden uitgevoerd. De Fysieke aspecten kunnen van organisatie tot organisatie verschillen. Voor dit Handboek is bij het invullen van dit gezichtspunt per niveaublad steeds uitgegaan van een gemiddeld beeld van de fysieke aspecten die verbonden zijn aan de bij dat niveau behorende functies. Hierbij is ook rekening gehouden met bepalingen van de Arbo-wet.

De beschrijving van de Fysieke aspecten is binnen één functiefamilie veelal gelijk. Bij sommige families bestaan wel graduele verschillen (zoals langer of korter beeldschermwerk). Tussen functiefamilies kan de beschrijving van het gezichtspunt. Fysieke aspecten wel sterk variëren (bijvoorbeeld kantooromgeving versus bouwlocaties).

De indruk kan bestaan dat dit gezichtspunt niets bijdraagt aan het gewicht van de functieniveaus. Dit is niet juist. De fysieke aspecten wegen, evenals de overige gezichtspunten, mee in de totaalscore. Wel is het zo dat de relatieve bijdrage van dit gezichtspunt voor veel kantoorfuncties gering is. Voor veel technische families is die bijdrage echter aanzienlijk

## 1.3 Werken met het Handboek

De gebruiksaanwijzing (deel A) en het feitelijke indelingsinstrument (deel B) van dit Handboek zijn zo opgebouwd dat iedere gebruiker ze na enige oefening kan hanteren.

Door het algemene, globale karakter van het Handboek en de differentiatie in vijftien functieniveaus lijken de verschillen tussen de opeenvolgende niveaus op het eerste gezicht gering. Over de 24 functiefamilies heen is er echter gemiddeld sprake van minimaal tien verschillen in aspecten tussen de onderscheiden functieniveaus. Als de gebruiker de niveaubeschrijvingen 'verticaal' leest en vervolgens ter vergelijking 'horizontaal' het eventuele lichtere of zwaardere niveau bekijkt, neemt de gebruiker deze verschillen waar.

Dit betekent tegelijkertijd dat binnen één functiefamilie enkele van de negen gezichtspunten op verschillende niveaus, gelijk kunnen zijn. Uit het veldonderzoek is namelijk gebleken dat bijvoorbeeld de kenniseisen, de contactpatronen of het leidinggeven niet tussen alle opeenvolgende functieniveaus verschillen.

Het Handboek bevat uitleg, hulpmiddelen en niveaubeschrijvingen. Wil men een specifieke functie binnen een corporatie indelen, dan moet men eerst de relevante functie-informatie verzamelen, vervolgens de juiste functiefamilie(s) kiezen, om ten slotte (met inachtneming van de spelregels) het juiste niveau te kunnen bepalen.

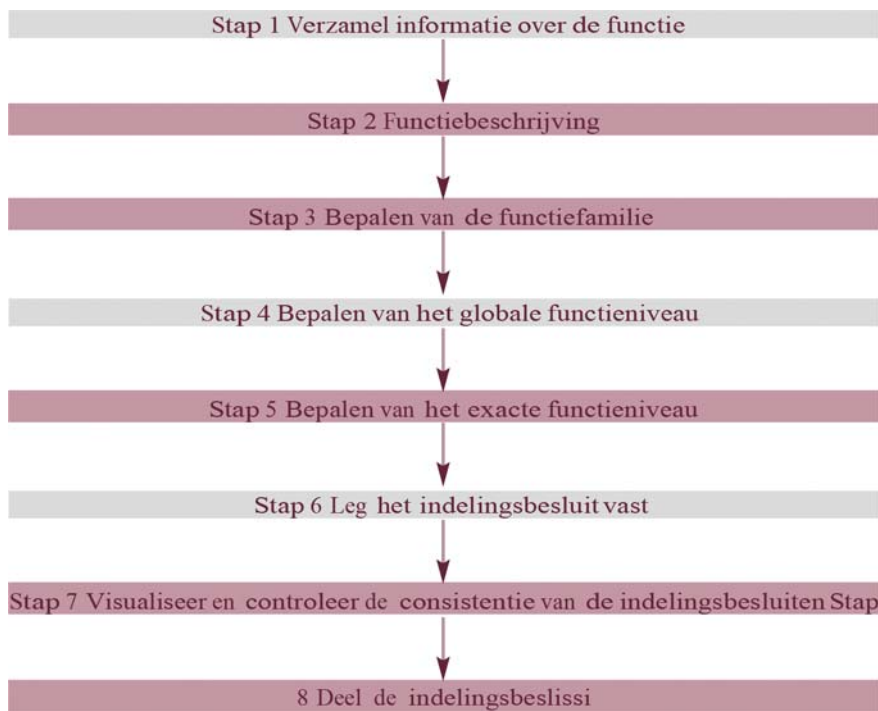
Het toepassen van het Handboek vraagt om een andere werkwijze dan de IMF. Elke functiebeschrijving is bruikbaar bij het toepassen van het Handboek; gedetailleerd of kernachtig, taak-, resultaat- of competentiegericht. Er is een gedeeltelijke overlap met wat de IMF weegt, maar er zijn ook nieuwe aspecten, waarvoor (waarschijnlijk) nog informatie verzameld moet worden. Bovendien worden aspecten als 'kennis' anders benaderd (zie tabel 2 hiervoor).

De analyse leidt tot een indelingsbesluit, dat goed wordt gedocumenteerd. Zo kan het besluit aan de functionarissen worden toegelicht. Ook kan daarmee de consistentie in het toepassen binnen de organisatie worden bewaakt.

Doordat het Handboek een beschrijvende methode van functiewaarderen is, bestaat het uit teksten die *globaal* de niveaus binnen een functiefamilie beschrijven. Deze teksten zijn bedoeld voor het indelen van alle voorkomende functies en passen dan ook nooit *volledig* op een individuele functie. Dat hoeft ook niet, want voor dat doel is de functiebeschrijving.

Figuur 1 Stappenplan werken met het Handboek

Hieronder is deze werkwijze stapsgewijs weergegeven:



#### Stap 1 Verzamel informatie over de functie

Verzamel informatie over de functie zodat een functiebeschrijving kan worden gemaakt. Uitgangspunt voor het indelen van een functie is de functiebeschrijving. De functiebeschrijving bevat voldoende informatie om tot een goed indelingsresultaat te kunnen komen. Indien de informatie in de functiebeschrijving niet toereikend is om een antwoord te geven op de gezichtspunten van het Handboek, kan met behulp van één van de drie vragenlijsten in paragraaf 2.1 de aanvullende informatie worden verzameld. Aan de hand van de functiebeschrijving en de aanvullende informatie wordt de functie ingedeeld.

#### Stap 2 Functiebeschrijving

Werkgever en werknemer overleggen over de weergave van de functie. Het is belangrijk hier vooraf



overeenstemming over te bereiken. De werkgever stelt de definitieve functie vast. De werknemer tekent de functiebeschrijving "voor gezien".

### Stap 3 Bepalen van de functiefamilie

Aan de hand van de functie-informatie wordt de functiefamilie bepaald. Een overzicht van de functiefamilies staat in de functiematrix. Iedere functiefamilie wordt voorafgegaan door een voorblad met voorbeelden van voorkomende werkzaamheden en van functienamen die behoren bij de betreffende familie.

### Stap 4 Bepalen van het globale functieniveau

Om te voorkomen dat een gebruiker alle niveaubeschrijvingen van een functiefamilie moet doornemen voor een juiste indeling, kan hij de zoekwijzer gebruiken. In de zoekwijzer zijn alle niveaus binnen een functiefamilie samengevat. Hierdoor kan een gebruiker snel twee of drie mogelijke functieniveaus selecteren.

### Stap 5 Bepalen van het exacte functieniveau

Om het exacte functieniveau te bepalen, gebruikt u de niveaubeschrijvingen die horen bij de in stap 4 geselecteerde functieniveaus. Geldt niet voor alle negen gezichtspunten hetzelfde niveau, dan bepalen de spelregels in hoofdstuk 1.4 de definitieve indeling.

### Stap 6 Leg het indelingsbesluit vast

Leg per functie de gehanteerde overwegingen vast op het Indelingsformulier (zie onderstaand voorbeeld) en hanteer als dat nodig is één of meer spelregels.

Al eerder is gewezen op het globale karakter van het Handboek. Dit betekent dat een in te delen functie zelden volledig samenvalt met een bepaald functieniveau. Op bepaalde onderdelen zullen er aan de in te delen functie zwaardere of lichtere eisen gesteld worden dan omschreven in de niveaus. Op het indelingsformulier geeft men aan welke functiefamilie(s) van toepassing is/zijn. Vervolgens geeft men per karakteristiek de argumenten aan waarom men voor een bepaald niveau heeft gekozen. Eventuele zwaardere of lichtere aspecten in de in te delen functie kunnen via plussen of minnen ten opzichte van de niveautekst worden aangegeven.

Vanuit de specifiek voor de eigen corporatie geldende omstandigheden en de systematisch ingevulde kaders worden de functies ingedeeld en de argumenten vastgelegd die aan de indelingsbeslissing ten grondslag liggen. Zo kan men het indelingsproces monitoren en beschikt men gelijk over de uitleg van de indelingsbeslissing aan de medewerkers.

#### Indelingsformulier (voorbeeld)

Doel: Vastleggen per functie van advies en indelingsbesluit met overwegingen

Bedrijf *Woningcorporatie X*

Functienaam *Medewerker Verhuur- en bewonerszaken*

Functienummer *001*

Datum *15 februari 2003*

| Functiefamilie(s) |         | 1 Verhuur/ Verkoop/ Bemiddeling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Karakteristieken  | BESLUIT | Opmerkingen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Typering          | G+      | Overwegend conform niveau G. Met name bemiddelingstaken (zoals toewijzen van woningen, oplossen van problemen tussen huurders, wijkbeheer). Gevarieerde werkzaamheden. Geen coördinerende functie. Een plus toegekend omdat HBO-niveau vereist is.                                                                                                                        |
| Zelfstandigheid   | G-      | Overwegend conform niveau G. Functionaris is qua tijdsindeling redelijk gebonden aan procedures/richtlijnen, qua aanpak maar voor een deel. Stelt zelf prioriteiten. Inzicht en initiatief zijn bij probleemoplossing vereist. Een min toegekend omdat Interne contacten met name betrekking hebben op informatieoverdracht en er geen functioneel leiding wordt gegeven. |
| Afbreukrisico     | G+      | Overwegend conform niveau G. Fouten kunnen leiden tot financiële schade, irritaties bij de klant, imago-verlies en verkeerde conclusies of keuzes door het management. Een plus toegekend omdat sprake is van meer zelfcontrole en controle achteraf en omdat bij de dagelijkse externe contacten soms ook sprake is van servicegerichtheid en overtuigingskracht.        |
| Fysieke aspecten  | F of G  | Kantoorfunctie, soms op bezoek bij klanten. Niet echt onderscheidend in niveaubeschrijvingen.                                                                                                                                                                                                                                                                             |



| Functiefamilie(s) |         | 1 Verhuur/ Verkoop/ Bemiddeling |
|-------------------|---------|---------------------------------|
| Karakteristieken  | BESLUIT | Opmerkingen                     |
| Eindoordeel       | G       |                                 |

Overwegingen: Op de eerste drie karakteristieken wordt 2x G+ gescoord, 1x G-. De laatste karakteristiek is niet echt onderscheidend.

Als de indeling niet eenduidig kan plaatsvinden, moet eventueel opnieuw informatie over de functie worden verzameld.

Stap 7 Visualiseer en controleer de consistentie van de indelingsbesluiten

Stel voor de eigen organisatie een Functieraster op (zoals de functiematrix waarin u de ingedeelde functies per familie/niveau plaatst). Zo ontstaat niet alleen een overzicht, maar ook een controlemogelijkheid op de consistentie van de indelingsbesluiten. Als de rangorde niet klopt, kan de gebruiker de eigen argumentatie op het Indelingsformulier nog eens raadplegen.

Stap 8 Deel de indelingsbeslissing mee aan de betrokkenen

Deel, nadat alle functies zijn ingedeeld en een onderbouwde rangorde is ontstaan, de indelingsbesluiten mee aan de betrokkenen.

## 1.4 Spelregels

Hanteer als dat nodig is bij het indelen één of meer van de volgende 'spelregels'.

Spelregel 1 De twee-uit-drie regel

Als twee van de drie karakteristieken Typering, Zelfstandigheid en Afbreukrisico naar één niveau verwijzen, dan is dat niveau doorslaggevend; ook al is een derde karakteristiek van een lager of hoger niveau.

Spelregel 2 Kennisregel

Het kennisniveau dat noodzakelijk is voor het vervullen van de functie is bepalend voor het niveau. Hoe de vereiste kennis verworven is, doet nauwelijks ter zake. Bij het indelen van een functie is niet relevant welke wegen de functionaris heeft gevolgd om zich het vereiste kennisniveau voor de functie eigen te maken.

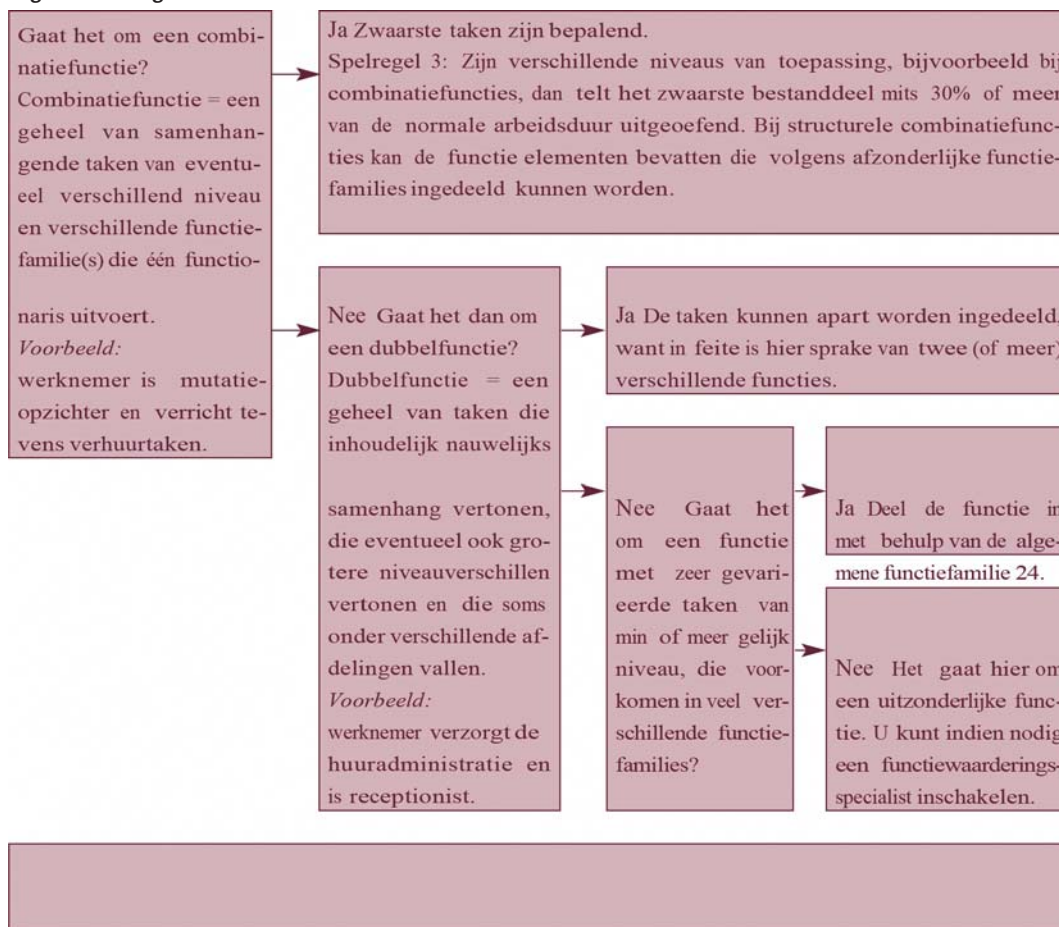
Spelregel 3 Combinatiefunctie-regel

Zijn verschillende niveaus van toepassing, bijvoorbeeld bij combinatiefuncties, dan telt het zwaarste bestanddeel.

Bij structurele combinatiefuncties kan de functie elementen bevatten die volgens afzonderlijke functiefamilies ingedeeld moeten worden. In dat geval is de hoogste van die indelingen van kracht, mits dit zwaarste element van de functie gedurende 30% of meer van de normale arbeidsduur wordt uitgeoefend.

(Zie ook figuur 2 en paragraaf 1.5 voor definities van de begrippen functie, combinatiefunctie en dubbelfunctie.)

Figuur 2 Omgaan met combinatie- en dubbelfuncties



NB Dubbelfuncties zijn vaak historisch gegroeid rond personen. Het is de vraag of de betreffende dubbelfunctie blijft bestaan. Bij vertrek van de betreffende functionaris of bij een functieherontwerp.

#### Spelregel 4 Bevoegdheidsvereiste-regel

Een bevoegdheidsvereiste staat buiten de indeling. Een wettelijk vereiste bevoegdheid is in feite een selectie-eis die niet in een functie-indelingsmethodiek thuishoort, maar afzonderlijk moet worden toegepast. Het gaat hier bijvoorbeeld om de eisen rond BHV (Bedrijfs Hulp Verlening) of VCA (Veiligheids Certificaat Aannemers).

#### Spelregel 5 Vervangingsregel

Vervangen van de direct leidinggevende vormt soms een integraal onderdeel van de functie, maar betreft dan tijdelijk vervangen (enkele uren, dagen, weken) en beperkt vervangen (niet alle bevoegdheden). In dit geval zijn er geen gevolgen voor de indeling van de functie.

Als het vervangen van de leidinggevende meeromvattend is, moet deze op inhoudelijke merites worden beoordeeld en zijn consequenties voor de functie-indeling niet uitgesloten.

Bij langdurige vervanging verricht de vervanger in feite gedurende de vervangingstijd een andere dan zijn eigen functie. De CAO Woondiensten kent hiervoor een regeling.

#### Spelregel 6 Leidinggeven regel

Voor zowel het hiërarchisch als functioneel leidinggeven, zijn de aantallen medewerkers aan wie een functionaris leiding geeft, globaal aangegeven en indicatief. Afwijkingen naar boven of beneden hoeven niet tot een ander functieniveau te leiden.

In drie uitzonderlijke situaties, waarbij het hiërarchisch leidinggeven al dan niet aan de orde is, kan een ander functieniveau wel het gevolg zijn. Dit is alléén het geval als de minimumvereisten ten aanzien van het aantal werknemers die in tabel 3 staan weergegeven, waaraan al dan niet hiërarchisch leiding wordt gegeven, worden gehaald.







- beleidsbepaling: vaststellen van beleid
- beleidsuitvoering: operationaliseren, implementeren
- beleidsbijsturing: evalueren, aanpassen van huidige en ontwikkelen van nieuw beleid.

**beleidsterreinen** Bovenstaande niveaus en fasen kunnen betrekking hebben op de organisatie als geheel, maar ook op specifieke terreinen zoals bijvoorbeeld het R&D-beleid, het inkoopbeleid of het HRM-beleid.

**Combinatiefunctie:** een geheel van samenhangende taken van eventueel verschillend niveau en eventueel verschillende functiefamilies die door één functionaris worden uitgevoerd. De combinatiefunctie is niet te splitsen in twee of meer afzonderlijk te wegen functies.

Voorbeeld: een werknemer is mutatieopzichter en verricht tevens verhuurtaken.

**Commerciële taken:** Hiermee wordt bedoeld op taken die vragen om een zakelijk-dienstverlenende houding. Er hoeft dus geen sprake te zijn van een winstdoelstelling.

**Dubbelfunctie:** een geheel van taken die inhoudelijk nauwelijks enige samenhang vertonen, die eventueel ook grotere niveauverschillen vertonen en die soms onder verschillende afdelingen vallen. In feite kan er sprake zijn van twee of meer arbeidsovereenkomsten tussen één functionaris en één werkgever (twee of meer apart te wegen functies).

Voorbeeld: een werknemer verzorgt de huuradministratie en is receptionist.

**Functie:** een geheel van samenhangende taken van min of meer gelijk niveau (inclusief verantwoordelijkheden en bevoegdheden) die normaal gesproken door één persoon worden verricht.

**Functiebeschrijving:** een document waarin de (kern)resultaatgebieden, taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden, competenties en functie-eisen behorend bij een functie op een vaste en methodische manier zijn beschreven.

**Functiefamilie:** een reeks functies die naar aard en inhoud min of meer gemeenschappelijk zijn, maar naar niveau verschillen.

**Functie-indeling:** de vertaling van de feitelijke functie-inhoud naar een functiefamilie en -niveau in het Handboek.

**Functieniveau:** een reeks functies die naar aard en inhoud verschillen, maar in niveau gelijk zijn.

Bijvoorbeeld alle voorkomende functies op niveau E.

**Functiewaardering:** het ordenen van de functies in een organisatie volgens een bepaalde systematiek. Het doel hierbij is meestal om te bepalen op welk salarisniveau de functie thuishoort.

**Niveaubeschrijving:** een op CATS® gebaseerde weergave van de gezichtspunten die de zwaarte van een niveau bepalen. Een niveaubeschrijving is geen functiebeschrijving.

## 2 HULPMIDDELEN

### 2.1 Vragenlijsten

Hierna volgen drie vragenlijsten. Dit zijn hulpmiddelen voor het verzamelen van functie-informatie.

A Uitgebreide vragenlijst functiebeeld

B Model functiebeeld

C Checklist functiebeeld

Beschrijf en analyseer de functie in uw eigen woorden; neem geen teksten over uit de niveaubladen.

#### A Uitgebreide vragenlijst functiebeeld

Basisgegevens

Organisatie :...

Afdeling: ...

Functie: ...

Datum: ...

Plaats in de organisatie

1. Rapporteert aan (functienaam)

...

2. Geeft leiding aan (functienamen of namen van de afdelingen)

...

...

...

3. Teken een organisatieschema

Doel van de functie

4. Doel van de functie: (wat voegt de functie toe aan het resultaat van de afdeling of organisatie)

...

...

...



Beschrijf de belangrijkste resultaatgebieden van de functie.

Vermeld daarbij per resultaatgebied de gemiddelde tijdsbesteding in procenten.

6. Hoe vaak moet de functionaris omschakelen tussen de taken, inclusief onderbrekingen (interrupties)?

- ∞ nu en dan/af en toe/soms
- ∞ gemiddeld om de 40 à 60 minuten
- ∞ gemiddeld om de 40 minuten
- ∞ gemiddeld elk half uur
- ∞ gemiddeld om de 20 à 30 minuten
- ∞ gemiddeld om de 20 minuten
- ∞ veelvuldig

Zo ja, bij welke werkzaamheden/taken/situaties?

...

• • •

### En hoe vaak?

- Staatscourant 2020 nr. 1704**      **31 januari 2020**



8. Komt 'meer dan normale' tijddwang voor?  
(‘Meer dan normaal’ wil zeggen dat de tijddwang niet de gehele werktijd kan worden volgehouden, afwisseling is nodig; de tijddwang is in dergelijke gevallen bezwarend)  
Zo ja, bij welke werkzaamheden/taken/situaties?  
...  
...  
En hoe vaak?  
∞ niet van toepassing  
∞ incidenteel  
∞ nu en dan/af en toe/soms  
∞ regelmatig  
∞ frequent/vaak  
Kennis (zie voor een toelichting op de gezichtspunten tabel 2 in paragraaf 1.2)
9. Welk opleidingsniveau is voor de functie vereist?  
...
10. Welke aanvullende kenniseisen worden er gesteld aan de functie?  
(Het gaat om kennis die wel nodig is, maar niet in de opleiding bij vraag 9 genoemd werd, zoals leverancierscursussen, automatiseringscursussen. (Bijvoorbeeld een salarisadministrateur: antwoord vraag 9 is Havo, antwoord vraag 10 wordt dan: cursus loonadministratie, sociale wetgeving en systeemkennis.)  
Ook de tijdsduur van de cursus/opleiding vermelden, zoals het aantal dagen/avonden per week, gedurende.. jaar)  
...
11. Moet de functionaris ontwikkelingen bijhouden op het vakgebied? Zo ja, op welke aandachtsgebieden?  
...  
Zelfstandigheid (zie voor een toelichting op de gezichtspunten tabel 2 in paragraaf 1.2)
12. Wie of wat bepaalt de tijdsindeling tijdens het werk?  
(Beschrijf wie of wat bepalend is voor het moment waarop de taken worden uitgevoerd.)  
...  
...  
...
13. Hoe worden aanpak en vormgeving van het werk bepaald?  
(Aangeven gebondenheid aan procedures, instructies, bepalingen en/of vrijheden.)  
...  
...  
...
14. Welke beslissingen mag de functionaris nemen? Omschrijf deze.  
(Bijvoorbeeld over voortgang van het eigen werk of werk van anderen, kwaliteits-, operationele of strategische beslissingen.)  
...  
...  
...
15. Hoe en in welke mate (tijdsbesteding) wordt er toezicht op de functionaris uitgeoefend? (Hier wordt bedoeld toezicht door de direct bovengeschatte. Bijvoorbeeld: 'ziet de meeste resultaten onmiddellijk' of 'controleert steekproefsgewijs' of 'ziet alleen rapportages' of 'via wekelijks overleg'.)  
...  
...  
...
16. Is er werkervaring nodig om de voorkomende problemen op te lossen? Zo ja, hoe lang en in welk soort functie(s). (Dit staat los van de normale inwerktijd.)  
...  
...  
...
17. In welke situaties wordt teruggevallen op de leidinggevende of anderen? (Bijvoorbeeld meer deskundige functionarissen.)  
...  
...  
...  
Contacten intern (zie voor een toelichting op de gezichtspunten tabel 2 in paragraaf 1.2)
18. a. Met wie (functienamen of functiecategorieën) en hoe vaak (dagelijks, wekelijks, sporadisch) onderhoudt de functionaris binnen de organisatie voor het werk benodigde contacten? Wat is het onderwerp van deze contacten en wat moet er tijdens deze contacten tot stand gebracht worden?

| Met:  | Frequentie: | Onderwerp: | Resultaat: |
|-------|-------------|------------|------------|
| 1 ... | ...         | ...        | ...        |
| 2...  | ...         | ...        | ...        |
| 3...  | ...         | ...        | ...        |
| 4...  | ...         | ...        | ...        |
| 5...  | ...         | ...        | ...        |
| 6...  | ...         | ...        | ...        |

- b. Aan hoeveel interne personen geeft de functionaris functioneel leiding? (bijvoorbeeld structureel voorzitterschap van projectgroepen)

...

Leidinggeven (zie voor een toelichting op de gezichtspunten tabel 2 in paragraaf 1.2)

19. Aan hoeveel personen geeft de functionaris hiërarchisch leiding?

...

Afbreukrisico (zie voor een toelichting op de gezichtspunten tabel 2 in paragraaf 1.2)

20. Welke materiële en/of immateriële schade kan ontstaan door fouten bij normale uitoefening van de functie? (Ga daarbij per resultaatgebied/kerntaak van de functie na wat er mis kan gaan en wat daarvan de gevolgen zijn.)

| Resultaatgebied / kerntaak: | Wat kan er mis gaan: | Gevolg: | Hoe en door wie worden fouten voorkomen en ontdekt: |
|-----------------------------|----------------------|---------|-----------------------------------------------------|
| 1 ...                       | ...                  | ...     | ...                                                 |
| 2 ...                       | ...                  | ...     | ...                                                 |
| 3 ...                       | ...                  | ...     | ...                                                 |
| 4 ...                       | ...                  | ...     | ...                                                 |
| 5 ...                       | ...                  | ...     | ...                                                 |
| 6 ...                       | ...                  | ...     | ...                                                 |
| 7 ...                       | ...                  | ...     | ...                                                 |

Contacten extern (zie voor een toelichting op de gezichtspunten tabel 2 paragraaf 1.2)

21. a. Met wie (functienamen of instanties) en hoe vaak (dagelijks, wekelijks, sporadisch) onderhoudt de functionaris voor het werk benodigde contacten buiten de organisatie? Wat is het onderwerp van deze contacten en wat moet er tijdens deze contacten tot stand worden gebracht?

| Met:  | Frequentie: | Onderwerpen: | Resultaat: |
|-------|-------------|--------------|------------|
| 1 ... | ...         | ...          | ...        |
| 2 ... | ...         | ...          | ...        |
| 3 ... | ...         | ...          | ...        |
| 4 ... | ...         | ...          | ...        |
| 5 ... | ...         | ...          | ...        |
| 6 ... | ...         | ...          | ...        |

- b. Aan hoeveel externe personen geeft de functionaris functioneel leiding? (Bijvoorbeeld structureel aansturen van onderaannemers.)

Speciale eisen (zie voor een toelichting op de gezichtspunten tabel 2 in paragraaf 1.2)

22. Welke bijzondere geheimhoudingseisen worden aan de functionaris gesteld?

...

...

...

23. Is er sprake van druk van buiten de organisatie die de integriteit van de functionaris op de proef stelt?

∞ niet van toepassing

∞ de functionaris wordt incidenteel benaderd en de gevolgen voor de organisatie zijn gering

∞ de functionaris wordt soms benaderd en de gevolgen voor de organisatie zijn aanzienlijk

∞ de functionaris wordt regelmatig benaderd en de gevolgen voor de organisatie zijn groot

Fysieke aspecten (zie voor een toelichting op de gezichtspunten tabel 2 in paragraaf 1.2)

24. In welke omgeving worden de werkzaamheden verricht? (Bijvoorbeeld 'op kantoor' of 'buiten'.)

...

25. Is er sprake van hinderlijke omgevingsfactoren? (Bijvoorbeeld: vuil, stof, lawaai, temperatuur, tocht.)

...

26. Zijn er factoren die het werk lichamelijk zwaar maken?

(Bijvoorbeeld: bukken, knielen, duwen, trekken, werken aan een beeldscherm, zakelijk langdurig reizen.)

...



27. Zijn aan het werk risico's verbonden voor lichamelijk letsel? (Beschrijf de risico's op verwondingen.)

...

Overig

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

...

...

### B Model functiebeeld

#### Basisgegevens

Organisatie:...

Afdeling:...

Functie:...

Datum: ...

#### Algemeen

1 Rapporteert aan of werkt onder leiding van:

...(functienaam)

2 Geeft leiding aan:

...(functie- of afdelingsnamen)

3 Resultaatgebieden/Kerntaken:

(Vat de belangrijkste werkzaamheden (hoofdtaken) samen, bij voorkeur gegroepeerd naar soorten werkzaamheden waarop men beoordeeld kan worden. Noem maximaal vijf hoofdtaken en per hoofdtak enkele neventaken. Vermeld daarbij per hoofdtak de gemiddelde tijdsbesteding in procenten.)

| Hoofdtak (omschrijving) | Neventak (omschrijving) | %   |
|-------------------------|-------------------------|-----|
| ...                     | ...                     | ... |
| ...                     | ...                     | ... |
| ...                     | ...                     | ... |
| ...                     | ...                     | ... |
| ...                     | ...                     | ... |

#### Beschrijving per gezichtspunt

(zie voor een toelichting op de gezichtspunten tabel 2 in paragraaf 1.2)

##### Heterogeniteit

Beschrijf de breedte en gemêleerdheid (diversiteit, variatie) van het werkterrein. Vermeld onder meer werkaard, soort dienstverlening, product(ie)-soort(en), soorten bemoeienis.

Geef een indicatie van de frequentie waarmee werkzaamheden variëren (of verstoord worden).

Vermeld – indien van toepassing – onvermijdbare bezwarende accuratesse en/of tijddwang.

##### Kennis

Beschrijf het opleidings- en theoretisch kennisniveau noodzakelijk voor een goede functieuitoefening.

##### Zelfstandigheid

Beschrijf de vrijheid in tijdsindeling. Geef de vrijheid weer in aanpak en vormgeving; noteer gebondenheid door voorschriften, regels, procedures, vermeld te maken keuzen en te nemen beslissingen. Beschrijf de invloed die van het toezicht uitgaat. Probeer de werk- en beslisruimte, het probleemniveau en de vereiste ervaring weer te geven.

##### Contacten intern

Geef aan welke contacten binnen de organisatie noodzakelijk zijn voor het functioneren.

##### Leidinggeven

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



### Afbreukrisico

Omschrijf de mogelijke schade door menselijke fouten in de functie-uitoefening (eventueel diverse soorten), het effect van controle(s), de mogelijkheden voor zelfcontrole.

### Contacten extern

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

### Speciale eisen

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

### Fysieke aspecten

Beschrijf de werkomgeving; noteer (belangrijke) hinderlijke factoren in de werkomgeving. Vermeld lichamelijk zware elementen in het werk. Geef de kans op fysiek gevaar weer.

### C. Checklist Functiebeeld

(zie voor een toelichting op de begrippen in deze vragen tabel 2 in paragraaf 1.2)

- Vat de belangrijkste kernresultaatgebieden/hoofd- en neventaken samen.
- Hoe vaak moet worden omgeschakeld tussen taken?
- Wanneer is accuratesse vereist?
- Wanneer komt tijddwang voor?
- Welk opleidingsniveau en aanvullende theoretische kennis zijn vereist?
- Moet men ontwikkelingen op het vakgebied bijhouden?
- Wie of wat bepaalt de tijdsindeling?
- Wie of wat bepaalt de vormgeving en aanpak van het werk?
- Hoe wordt toezicht op de functionaris uitgeoefend?
- Welke beslissingen kan de functionaris zelfstandig nemen en welke werkervaring is hiervoor vereist?
- Met wie, hoe vaak en waarover heeft de functionaris binnen de organisatie noodzakelijke contacten?
- Aan hoeveel personen geeft de functionaris hiërarchisch of functioneel leiding?
- Met wie, hoe vaak en waarover heeft de functionaris buiten de eigen organisatie benodigde contacten?
- Welke schade kan ontstaan door fouten?
- Hoe groot is de kans dat fouten tijdig worden ontdekt en hersteld?
- Wie kunnen de fouten ontdekken?
- Welke bijzondere geheimhoudingseisen worden er gesteld?
- Is er sprake van druk buiten de organisatie die de integriteit van de functionaris aantast?
- In welke omgeving worden werkzaamheden verricht?
- Is er sprake van hinderlijke omgevingsfactoren?
- Zijn er factoren die het werk lichamelijk zwaar maken?
- Zijn er aan het werk risico's verbonden voor lichamelijk letsel?

## 2.2 Indelingsformulier

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

### Indelingsformulier

Doel: Vastleggen per functie van het indelingsbesluit met overwegingen

Bedrijf Functienaam Functienummer Datum

Functiefamilie(s)

| Karakteristieken                       | BESLUIT | Opmerkingen |
|----------------------------------------|---------|-------------|
| Typering Zelfstandigheid Afbreukrisico |         |             |
| Fysieke aspecten                       |         |             |
| Eindoordeel                            |         |             |
|                                        |         |             |

Overwegingen:





## 2.3 Functieraster

In paragraaf 1.3 Werken met het Handboek wordt de gebruiker bij stap 7 aangeraden om de indelingsbesluiten te visualiseren en te controleren op consistentie. Dit kan door middel van een functieraster. Op de volgende pagina staat een voorbeeld van een ingevuld functieraster en vervolgens een leeg functieraster dat kan worden gebruikt om het 'functiegebouw' voor de eigen organisatie zichtbaar te maken.

In de linkerkolom staan de verschillende functiefamilies. In de vakjes ernaast kunnen onder het betreffende niveau de verschillende functies worden ingevuld.

Zo wordt in één oogopslag zichtbaar welke functies op welk niveau zijn ingedeeld. Daarmee bestaat een controle mogelijkheid op de consistentie van de indelingsbesluiten. Als de rangorde niet klopt, kan de gebruiker de eigen argumentatie op het Indelingsformulier nog eens raadplegen.

Met dit functieraster worden tevens carrièrepaden binnen de organisatie zichtbaar.

Functieraster (voorbeeld)

Functieniveau

| Functiefamilie                          | A                  | B | C | D | E              | F               | G            |
|-----------------------------------------|--------------------|---|---|---|----------------|-----------------|--------------|
| 1 Verhuur/Verkoop/ Bemiddeling          |                    |   |   |   | Mdw. Verhuur   | Mdw. Verhuur    | Mdw. Verhuur |
| 2 Woningbeheer/ Wijkbeheer/Leefbaarheid |                    |   |   |   | Mdw. WVG       | Regiomeester    |              |
| 3 Receptie/Balie                        |                    |   |   |   | Receptionist   |                 |              |
| 4 Financiële Administratie              |                    |   |   |   |                | Mdw. BA Mdw. FA |              |
| 5 Planning & Control                    |                    |   |   |   |                |                 |              |
| 6 ICT                                   |                    |   |   |   |                |                 |              |
| 7 Treasury                              |                    |   |   |   |                |                 |              |
| 8 Techniek één discipline               |                    |   |   |   |                |                 |              |
| 9 Techniek diverse disciplines          |                    |   |   |   | Mdw. Onderhoud |                 |              |
| 10 Techniek Installatie/ Elektro        |                    |   |   |   |                |                 |              |
| 11 Technisch Toezicht                   |                    |   |   |   |                |                 |              |
| 12 Voorbereiding                        |                    |   |   |   |                | Mdw. Cartotheek |              |
| 13 Projectcoördinatie                   |                    |   |   |   |                |                 |              |
| 14 Projectontwikkeling                  |                    |   |   |   |                |                 |              |
| 15 Personeel & Organisatie              |                    |   |   |   |                |                 |              |
| 16 Facilitaire Diensten                 | Interieurverzorger |   |   |   |                |                 |              |
| 17 Communicatie/PR                      |                    |   |   |   |                |                 |              |
| 18 Kwaliteitszorg                       |                    |   |   |   |                |                 |              |
| 19 Juridische Zaken                     |                    |   |   |   |                |                 |              |
| 20 Strategie & Beleid                   |                    |   |   |   |                |                 |              |
| 21 Management                           |                    |   |   |   |                |                 |              |
| 22 Managementondersteuning              |                    |   |   |   |                |                 |              |
| 23 Secretariaat                         |                    |   |   |   |                | Secretaresse    |              |
| 24 Algemeen                             |                    |   |   |   |                |                 |              |

| Functiefamilie                          | H                          | I                | J | K | L | M | N | O |
|-----------------------------------------|----------------------------|------------------|---|---|---|---|---|---|
| 1 Verhuur/Verkoop/ Bemiddeling          |                            |                  |   |   |   |   |   |   |
| 2 Woningbeheer/ Wijkbeheer/Leefbaarheid |                            | Consulent        |   |   |   |   |   |   |
| 3 Receptie/Balie                        |                            |                  |   |   |   |   |   |   |
| 4 Financiële Administratie              | Mdw. FEZ<br>Mdw. Grootboek |                  |   |   |   |   |   |   |
| 5 Planning & Control                    |                            | Mdw. P&C         |   |   |   |   |   |   |
| 6 ICT                                   |                            | Mdw. Autom. desk |   |   |   |   |   |   |
| 7 Treasury                              |                            |                  |   |   |   |   |   |   |
| 8 Techniek één discipline               |                            |                  |   |   |   |   |   |   |



| Funciefamilie                    | H                    | I                     | J                                          | K | L | M                          | N | O |
|----------------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------------------------------|---|---|----------------------------|---|---|
| 9 Techniek diverse disciplines   |                      |                       |                                            |   |   |                            |   |   |
| 10 Techniek Installatie/ Elektro |                      |                       |                                            |   |   |                            |   |   |
| 11 Technisch Toezicht            |                      |                       |                                            |   |   |                            |   |   |
| 12 Voorbereiding                 |                      |                       |                                            |   |   |                            |   |   |
| 13 Projectcoördinatie            |                      |                       | Projectleider                              |   |   |                            |   |   |
| 14 Projectontwikkeling           |                      |                       |                                            |   |   |                            |   |   |
| 15 Personeel & Organisatie       |                      |                       |                                            |   |   |                            |   |   |
| 16 Facilitaire Diensten          |                      |                       |                                            |   |   |                            |   |   |
| 17 Communicatie/PR               |                      |                       |                                            |   |   |                            |   |   |
| 18 Kwaliteitszorg                |                      | Kwaliteitscoördinator |                                            |   |   |                            |   |   |
| 19 Juridische Zaken              |                      |                       | Stafmdw. Juridische Zaken                  |   |   |                            |   |   |
| 20 Strategie & Beleid            |                      |                       |                                            |   |   |                            |   |   |
| 21 Management                    |                      |                       | Hfd. F&A<br>Hfd. Verhuur<br>Hfd. Onderhoud |   |   | Manager P&O<br>Manager FEZ |   |   |
| 22 Managementondersteuning       |                      |                       |                                            |   |   |                            |   |   |
| 23 Secretariaat                  | Directiesecretarisse |                       |                                            |   |   |                            |   |   |
| 24 Algemeen                      |                      |                       |                                            |   |   |                            |   |   |

## Funcieraster

## Funcieniveau

| Funciefamilie                           | A | B | C | D | E | F | G |
|-----------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 Verhuur/Verkoop/ Bemiddeling          |   |   |   |   |   |   |   |
| 2 Woningbeheer/ Wijkbeheer/Leefbaarheid |   |   |   |   |   |   |   |
| 3 Receptie/Balie                        |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 Financiële Administratie              |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 Planning & Control                    |   |   |   |   |   |   |   |
| 6 ICT                                   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7 Treasury                              |   |   |   |   |   |   |   |
| 8 Techniek één discipline               |   |   |   |   |   |   |   |
| 9 Techniek diverse disciplines          |   |   |   |   |   |   |   |
| 10 Techniek Installatie/ Elektro        |   |   |   |   |   |   |   |
| 11 Technisch Toezicht                   |   |   |   |   |   |   |   |
| 12 Voorbereiding                        |   |   |   |   |   |   |   |
| 13 Projectcoördinatie                   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14 Projectontwikkeling                  |   |   |   |   |   |   |   |
| 15 Personeel & Organisatie              |   |   |   |   |   |   |   |
| 16 Facilitaire Diensten                 |   |   |   |   |   |   |   |
| 17 Communicatie/PR                      |   |   |   |   |   |   |   |
| 18 Kwaliteitszorg                       |   |   |   |   |   |   |   |
| 19 Juridische Zaken                     |   |   |   |   |   |   |   |
| 20 Strategie & Beleid                   |   |   |   |   |   |   |   |
| 21 Management                           |   |   |   |   |   |   |   |
| 22 Managementondersteuning              |   |   |   |   |   |   |   |
| 23 Secretariaat                         |   |   |   |   |   |   |   |
| 24 Algemeen                             |   |   |   |   |   |   |   |

| Funciefamilie                  | H | I | J | K | L | M | N | O |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 Verhuur/Verkoop/ Bemiddeling |   |   |   |   |   |   |   |   |



| Funciefamilie                              | H | I | J | K | L | M | N | O |
|--------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 Woningbeheer/<br>Wijkbeheer/Leefbaarheid |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3 Receptie/Balie                           |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 Financiële Administratie                 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 Planning & Control                       |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 6 ICT                                      |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7 Treasury                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8 Techniek één discipline                  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9 Techniek diverse<br>disciplines          |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 10 Techniek Installatie/<br>Elektro        |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 11 Technisch Toezicht                      |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 12 Voorbereiding                           |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 13 Projectcoördinatie                      |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14 Projectontwikkeling                     |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 15 Personeel &<br>Organisatie              |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 16 Facilitaire Diensten                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 17 Communicatie/PR                         |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 18 Kwaliteitszorg                          |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 19 Juridische Zaken                        |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 20 Strategie & Beleid                      |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 21 Management                              |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 22 Managementondersteu-<br>ning            |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 23 Secretariaat                            |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 24 Algemeen                                |   |   |   |   |   |   |   |   |

### 3 FUNCTIEMATRIX

In de onderstaande functiematrix zijn de funciefamilies en de daarin beschreven niveaus weergegeven. Hieruit blijkt dat het bereik per familie verschilt.

| Functiefamilie                         | Functieniveau |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----------------------------------------|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|                                        | A             | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O |
| 1 Verhuur/Verkoop/Bemiddeling          |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2 Woningbeheer/Wijkbeheer/Leefbaarheid |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3 Receptie/Balie                       |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 Financiële Administratie             |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 Planning & Control                   |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 6 ICT                                  |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7 Treasury                             |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8 Techniek één discipline              |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9 Techniek diverse disciplines         |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 10 Techniek Installatie/Elektro        |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 11 Technisch toezicht                  |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 12 Voorbereiding                       |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 13 Projectcoördinatie                  |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14 Projectontwikkeling                 |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 15 Personeel & Organisatie             |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 16 Facilitaire Diensten                |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 17 Communicatie/PR                     |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 18 Kwaliteitszorg                      |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 19 Juridische Zaken                    |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 20 Strategie & Beleid                  |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 21 Management                          |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 22 Managementondersteuning             |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 23 Secretariaat                        |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 24 Algemeen                            |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

#### 4 FUNCTIENAMEN

|                          | Functiefamilie |
|--------------------------|----------------|
| A                        |                |
| accountmanager huurzaken | 1              |
| accountmanager verkoop   | 1              |
| administrateur           | 4              |



|                                                     | Functiefamilie |
|-----------------------------------------------------|----------------|
| administratief-huurtechnisch medewerker             | 1              |
| administratief medewerker                           | 3, 23          |
| administratief medewerker frontoffice               | 1              |
| administratief medewerker onderhoudsbedrijf         | 3              |
| administratief medewerker personeel en organisatie  | 15             |
| administratief medewerker technisch beheer          | 3              |
| administratief medewerker verhuur- en bewonerszaken | 1              |
| adviseur-communicatie                               | 17             |
| adviseur juridische zaken                           | 19             |
| adviseur kwaliteit                                  | 18             |
| afdelingsdirecteur                                  | 21             |
| afdelingsmanager                                    | 21             |
| afdelingssecretaresse                               | 23             |
| algemeen onderhoudsmedewerker                       | 9              |
| allround onderhoudsmedewerker                       | 9              |
| allround vakman                                     | 9              |
| applicatiebeheerder                                 | 6              |
| applicatieprogrammeur                               | 6              |
| arbeidsanalist                                      | 15             |
| arbo-functionaris                                   | 15             |
| archieffmedewerker                                  | 16             |
| assistent bedrijfscontroller                        | 4              |
| assistent facilitaire zaken                         | 16             |
| assistent huismeester                               | 2              |
| assistent office manager                            | 23             |
| assistent verkoper                                  | 1              |
| assistent voorbereider                              | 12             |
| B                                                   |                |
| baliemedewerker/receptionist                        | 3              |
| bedrijfseconomisch medewerker                       | 5              |
| bedrijfseconoom/controller                          | 5              |
| bedrijfsjurist                                      | 19             |
| bedrijfsmaatschappelijk werker                      | 15             |
| behang                                              | 8              |
| beheerder                                           | 2, 16          |
| beheerder wijkwinkel                                | 2              |
| beheerder woonwinkel                                | 1              |
| beleidsmedewerker juridische zaken                  | 19             |
| beleidsmedewerker personeel & organisatie           | 15             |
| beleidsmedewerker                                   | 20             |
| bestekschrijver                                     | 12             |
| bestuurssecretaris                                  | 22             |
| boekhouder (assistent)                              | 4              |
| BOG-coördinator                                     | 1              |
| bouwkundig opzichter realisatie                     | 13             |
| buurtbeheerder                                      | 2              |
| buurtconciërge                                      | 2              |
| C                                                   |                |
| (CAD-)tekenaar                                      | 12             |
| calculator                                          | 12             |
| caretaker                                           | 2, 16          |
| chef onderhoud                                      | 9, 11          |
| chef postkamer                                      | 16             |
| chef werkvoorbereiding                              | 12             |
| communicatie-adviseur                               | 17             |
| complexbeheerder                                    | 2              |
| (concern-) controller                               | 5              |
| conciërge                                           | 2, 16          |
| controlemedewerker                                  | 4              |



|                                               | Functiefamilie |
|-----------------------------------------------|----------------|
| controleur (gas, electra)                     | 10             |
| controller/bedrijfseconoom                    | 5              |
| coördinator                                   | 1              |
| coördinator beheer vereniging van eigenaren   | 2              |
| coördinator buitenlandse studenten            | 1              |
| coördinator informatievoorziening             | 6              |
| coördinator jaarrekening                      | 4              |
| coördinator onderhoud                         | 11             |
| coördinator projectbureau                     | 13             |
| coördinator service unit                      | 9              |
| coördinator voorbereiding                     | 12             |
| coördinator wijk- en buurtbeheer              | 2              |
| cv-monteur                                    | 10             |
| D                                             |                |
| directeur                                     | 21             |
| directiesecretaris                            | 22, 23         |
| districtsmanager                              | 21             |
| documentair-informatiebeheerder               | 16             |
| documentair-informatieverzorger               | 16             |
| E                                             |                |
| elektronicamonteur installaties               | 10             |
| F                                             |                |
| financieel stafmedewerker                     | 5              |
| financieel-economisch medewerker              | 5              |
| flatbeheerder                                 | 2              |
| G                                             |                |
| gebouwenbeheerder                             | 16             |
| glaszetter                                    | 8              |
| groepshoofd debiteurenadministratie           | 4              |
| H                                             |                |
| helpdeskmedewerker                            | 6              |
| hoofd administratie                           | 4              |
| hoofd automatisering / ICT / informatiebeheer | 6              |
| hoofd bedrijfsbureau                          | 12             |
| hoofd boekhouding                             | 4              |
| hoofd financieel beheer                       | 5              |
| hoofd financiële administratie                | 4              |
| hoofd juridische zaken                        | 19             |
| hoofd personeel en organisatie                | 15             |
| hoofd projectontwikkeling                     | 14             |
| hoofd uitvoering                              | 13             |
| hoofd verhuur                                 | 1              |
| hoofd verhuur- en bewonerszaken               | 1              |
| hoofd werkvoorbereiding                       | 12             |
| hoofd wijkbeheer                              | 2              |
| hoofd woondiensten                            | 1              |
| hovenier                                      | 16             |
| HRM-manager                                   | 15             |
| huisbewaarder                                 | 2, 16          |
| huismeester/beheerder/caretaker               | 2, 16          |
| huismeester/conciërge                         | 2, 16          |
| hulparbeider technische buitendienst          | 8, 9           |
| hypotheekadviseur                             | 1              |
| I                                             |                |
| informatiebeheerder                           | 6, 16          |
| installateur                                  | 10             |
| (interne) makelaar                            | 1              |
| K                                             |                |
| kantinebeheerder                              | 16             |





|                                                       | Functiefamilie |
|-------------------------------------------------------|----------------|
| kantinemedewerker                                     | 16             |
| keukenplaatser/-steller                               | 8              |
| kwaliteitsadviseur                                    | 18             |
| kwaliteitscoördinator                                 | 18             |
| kwaliteitsmanager                                     | 18             |
| L                                                     |                |
| leefbaarheidmedewerker                                | 2              |
| liftmonteur                                           | 10             |
| loodgieter                                            | 8              |
| M                                                     |                |
| machinaal houtbewerker                                | 8              |
| magazijnmedewerker                                    | 16             |
| management assistente                                 | 23             |
| manager facilitaire zaken                             | 16             |
| manager financieel-economische zaken                  | 5              |
| manager financiën                                     | 5              |
| manager klantencontact                                | 2              |
| manager kwaliteit & audit                             | 18             |
| manager strategisch beleid                            | 20             |
| marktonderzoeker                                      | 20             |
| medewerker administratieve/secretariële ondersteuning | 23             |
| medewerker administratieve ondersteuning              | 3              |
| medewerker afwikkeling mutaties                       | 1              |
| medewerker algemene dienst                            | 16             |
| medewerker automatisering                             | 6              |
| medewerker bedrijfsadministratie                      | 4              |
| medewerker bedrijfsbureau                             | 3, 12          |
| medewerker bedrijfseconomische afdeling               | 5              |
| medewerker bedrijfsrestaurant                         | 16             |
| medewerker beheer                                     | 2              |
| medewerker beleidsondersteuning                       | 20             |
| medewerker bouwzaken                                  | 13             |
| medewerker controlling                                | 5              |
| medewerker crediteurenadministratie                   | 4              |
| medewerker dagelijkse verwerking                      | 4              |
| medewerker debiteurenadministratie                    | 4              |
| medewerker documentatie                               | 16             |
| medewerker duurzaam bouwen                            | 12             |
| medewerker facilitaire zaken                          | 16             |
| medewerker financial planning & control               | 5              |
| medewerker financieel beheer en informatie            | 4              |
| medewerker financieel beleid                          | 5              |
| medewerker financiële administratie                   | 4              |
| medewerker financiën                                  | 4              |
| medewerker grootboek                                  | 4              |
| medewerker helpdesk                                   | 6              |
| medewerker huishoudelijke dienst                      | 16             |
| medewerker huuradministratie                          | 1              |
| medewerker huurbeleid                                 | 20             |
| medewerker huurdebiteuren                             | 4              |
| medewerker huurincasso                                | 1              |
| medewerker huurincasso (coördinerend)                 | 4              |
| medewerker huurlastenondersteuning                    | 1              |
| medewerker informatisering                            | 6              |
| medewerker interne en externe communicatie            | 17             |
| medewerker interne makelaardij                        | 1              |
| medewerker juridische zaken                           | 19             |
| medewerker klachtenbureau                             | 3              |
| medewerker klantencontacten                           | 1              |



|                                                   | Functiefamilie |
|---------------------------------------------------|----------------|
| medewerker klantenservice                         | 3              |
| medewerker kwaliteit & audit                      | 18             |
| medewerker marketing                              | 20             |
| medewerker nieuwe producten/diensten              | 22             |
| medewerker onderhoudsadministratie                | 4              |
| medewerker ontvangst/registratie klachten         | 3              |
| medewerker ontwikkeling nieuwe producten/diensten | 20             |
| medewerker participatie                           | 2              |
| medewerker personeel en organisatie               | 15             |
| medewerker personeels- en salarisadministratie    | 4              |
| medewerker post- en archiefzaken                  | 16             |
| medewerker postkamer                              | 16             |
| medewerker PR en communicatie                     | 17             |
| medewerker procesbegeleiding                      | 18             |
| medewerker projectadministratie                   | 3, 4           |
| medewerker receptie                               | 3              |
| medewerker reparatielij                           | 3              |
| medewerker reproductie                            | 16             |
| medewerker salarisadministratie                   | 4, 15          |
| medewerker serviceteam                            | 2, 3, 9        |
| medewerker service-unit                           | 2, 9           |
| medewerker sociaal beheer                         | 2              |
| medewerker strategisch voorraadbeheer             | 20             |
| medewerker technisch inkoop                       | 12             |
| medewerker technische administratie               | 3              |
| medewerker technische beleidsondersteuning        | 12             |
| medewerker telecommunicatie                       | 6              |
| medewerker treasury                               | 7              |
| medewerker vastgoedbeheer                         | 2              |
| medewerker verhuur- en bewonerszaken              | 1              |
| medewerker verhuurzaken/woonconsulent             | 1              |
| medewerker verkoopbureau                          | 1              |
| medewerker verslaglegging                         | 4              |
| medewerker werkplaats                             | 8, 9           |
| medewerker wijk- en buurtbeheer                   | 2              |
| medewerker wonen                                  | 2              |
| medewerker woonservice                            | 1              |
| medewerker woonwinkel                             | 1              |
| medewerker WVG                                    | 1, 2, 13       |
| meewerkend uitvoerder aannemersbedrijf            | 11             |
| metselaar                                         | 8              |
| mutatie-/klachtenopzichter                        | 11             |
| N                                                 |                |
| netwerkbeheerder                                  | 6              |
| O                                                 |                |
| onderhoudsmedewerker                              | 8              |
| onderhoudsmonteur cv                              | 10             |
| onderhoudsmonteur installaties                    | 10             |
| onderhoudsmonteur                                 | 9              |
| operator (A, B)                                   | 6              |
| opleidingsfunctionaris                            | 15             |
| opzichter                                         | 11             |
| opzichter mutaties/klachten                       | 11             |
| opzichter onderhoud                               | 9              |
| opzichter planmatig onderhoud                     | 11, 13         |
| opzichter vastgoed                                | 11             |
| opzichter verhuur                                 | 11             |
| opzichter/projectleider                           | 13             |
| P                                                 |                |



|                                            | Functiefamilie |
|--------------------------------------------|----------------|
| participatiemedewerker                     | 2              |
| personeelsfunctionaris                     | 15             |
| planeconoom                                | 20             |
| planner                                    | 12             |
| planontwikkelaar                           | 14             |
| planvoorbereider                           | 14             |
| procesmanager                              | 14             |
| programmeur                                | 6              |
| projectbegeleider                          | 13             |
| projectleider                              | 13             |
| projectleider technisch beheer             | 13             |
| projectmanager                             | 13             |
| projectmedewerker                          | 13             |
| projectontwikkelaar                        | 14             |
| projectopzichter nieuwbouw (en renovatie)  | 13             |
| R                                          |                |
| rayonopzichter                             | 11             |
| rayonconsulent                             | 2              |
| rayondirecteur                             | 21             |
| rayonmanager                               | 21             |
| rayonmedewerker                            | 2              |
| rayonmedewerker onderhoud                  | 13             |
| rayonteamleider                            | 2              |
| receptionist/baliemedewerker               | 3              |
| receptionist/telefonist                    | 3              |
| regiomeester                               | 2              |
| S                                          |                |
| schilder                                   | 8              |
| schoonmaker                                | 16             |
| secretaresse                               | 23             |
| secretaresse personeel en organisatie      | 15             |
| service medewerker                         | 2, 9           |
| sociaal beheerder                          | 2              |
| stafmedewerker administratieve organisatie | 5              |
| stafmedewerker kwaliteit                   | 18             |
| stafmedewerker van een afdeling            | 22             |
| stedenbouwkundige                          | 14             |
| storingsmonteur installaties               | 10             |
| strategie- en beleidsmedewerker            | 20             |
| stukadoor                                  | 8              |
| systeemanalist                             | 6              |
| systeembeheerder                           | 6              |
| T                                          |                |
| teamleider bedrijfsbureau                  | 12             |
| teamleider bedrijfscommunicatie            | 17             |
| teamleider bedrijfseconomische afdeling    | 5              |
| teamleider financiële zaken                | 4              |
| teamleider financiën                       | 5              |
| teamleider managementondersteuning         | 23             |
| teamleider secretariaat                    | 23             |
| teamleider treasury                        | 7              |
| technisch medewerker                       | 9              |
| technisch medewerker bedrijfsbureau        | 12             |
| telefonist/receptionist                    | 3              |
| timmerman                                  | 8              |
| toepassingsbeheerder                       | 6              |
| toezichthouder                             | 11, 13         |
| treasurer                                  | 7              |
| V                                          |                |



|                                       | Functiefamilie |
|---------------------------------------|----------------|
| veiligheidsfunctionaris               | 15             |
| verhuurfunctionaris                   | 1              |
| verhuurmakelaar                       | 1              |
| verkoper                              | 1              |
| verkoopmakelaar                       | 1              |
| vestigingsdirecteur                   | 21             |
| vestigingsmanager                     | 21             |
| voorlichter                           | 17             |
| voorman                               | 11             |
| voorman-schilderen                    | 8              |
| voorman-timmeren                      | 8              |
| W                                     |                |
| webmaster                             | 6, 17          |
| werkvoorbereider                      | 12             |
| wijkteamleider/wijkmanager            | 2              |
| woonconsulent                         | 1, 2           |
| woonconsulent/medewerker verhuurzaken | 1              |
| WVG-opzichter                         | 13             |

## 5 ZOEKWIJZERS

### Functiefamilie 1 Verhuur | Verkoop | Bemiddeling

#### Functiegroepen D t/m J

##### 1-D

De functie bestaat uit sterk routinematige administratieve taken, voornamelijk rond het verhuurproces. De functionaris heeft wel enige contacten met klanten. De functionaris staat onder vrij direct toezicht via regelmatig overleg en begeleiding.

##### 1-E

De functie bestaat uit veelal routinematige administratieve taken, voornamelijk rond het verhuurproces. De functionaris moet de klant adequaat informeren. De functionaris staat onder indirect toezicht via regelmatig overleg en rapportages.

##### 1-F

De functie bestaat uit overwegend administratief werk met vrij gevarieerde onderwerpen rond de (ver)huur- en/of verkoopadministratie. De werkzaamheden bevatten routinematige zaken. De functionaris moet de klant adequaat informeren en ondersteunen. De functionaris staat onder indirect toezicht via regelmatig overleg en rapportages.

##### 1-G

De functie bestaat uit bemiddelingstaken met administratieve componenten. De werkzaamheden bestrijken tamelijk gevarieerde onderwerpen bij het bemiddelingstraject en bevatten externe aspecten als klachtenbehandeling, probleemoplossing, dienstverlening en interne aspecten als het genereren van (management)informatie. De functionaris stuurt eventueel een medewerker aan. De functionaris staat onder indirect toezicht.

##### 1-H

De functie bestaat uit diverse taken rond bemiddeling bij verhuur en/of verkoop en het coördineren van administratieve zaken. Het takenpakket bestrijkt gevarieerde en complexere onderwerpen bij het gehele bemiddelingstraject. Het werk bevat aspecten van communiceren, organiseren en controleren. De functionaris coördineert en controleert het werk van 1-3 medewerkers.

##### 1-I

De functie bestaat uit zeer uiteenlopende taken rond bemiddeling bij verhuur en/of verkoop en het coördineren van administratieve zaken. Het takenpakket omvat gevarieerde en complexe onderwerpen bij het gehele bemiddelingstraject. Het werk bevat ook aspecten van beleidsvoorbereiding en -adviesing. De functionaris geeft leiding aan 1-7 medewerkers.

##### 1-J

De functie bestaat uit het coördineren van verhuur-, verkoop-, bemiddelings- en algemene bewoners-



zaken. Het takenpakket bevat zeer gevarieerde onderwerpen. De werkzaamheden bevatten ook aspecten van tactische en strategische beleidsvoorbereiding, beleidsadvisering en productontwikkeling, waarvoor veel inzicht, een hoge mate van initiatief en ruime ervaring zijn vereist. De functionaris geeft leiding aan 1-15 medewerkers.

## **Functiefamilie 2 Woningbeheer | Wijkbeheer I**

### **Leefbaarheid**

#### **Functiegroepen B t/m K**

##### **2-B**

De functie bestaat uit het assisteren bij het uitvoeren van eenvoudig technisch onderhoud aan woningen en/of gemeenschappelijke ruimten van complexen. Daarnaast bestaat de functie uit het assisteren bij het afhandelen van eenvoudige klachten over woning- en wijkbeheer. De werkzaamheden bevatten overwegend routinematige zaken. Er is direct toezicht op de functionaris via begeleiding van een vakvolwassen collega of leidinggevende.

##### **2-C**

De functie bestaat uit het assisteren bij het beheren van woningen en/of gemeenschappelijke ruimten van complexen. Daarnaast bestaat de functie uit het afhandelen van eenvoudige klachten over woning- en wijkbeheer. De werkzaamheden bevatten overwegend routinematige zaken. Er is vrij direct toezicht op de functionaris via dagelijks overleg en gedeeltelijke begeleiding van een vakvolwassen collega of leidinggevende.

##### **2-D**

De functie bestaat uit het uitvoeren van eenvoudige technische taken voor het onderhoud aan woningen en/of gemeenschappelijke ruimten van complexen. Daarnaast bestaat de functie uit het afhandelen van eenvoudige klachten over woning- en wijkbeheer. De werkzaamheden bevatten overwegend routinematige zaken. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijks overleg.

##### **2-E**

De functie bestaat uit het uitvoeren van eenvoudige technische taken voor het onderhoud aan woningen en/of gemeenschappelijke ruimten van complexen. Daarnaast bestaat de functie uit het afhandelen van klachten over woning- en wijkbeheer. De werkzaamheden bevatten merendeels routinematige zaken. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijks overleg.

##### **2-F**

De functie bestaat uit het technisch (laten) onderhouden van woningen. Daarnaast bestaat de functie uit het onderhouden van contacten met (vertegenwoordigers van) bewoners om het woongenot en de leefbaarheid in woningen en wijken te handhaven. De werkzaamheden bevatten deels routinematige zaken.

##### **2-G**

De functie bestaat uit het onderhouden van contacten met (vertegenwoordigers van) bewoners. Daarnaast bestaat de functie uit het technisch (laten) onderhouden van woningen om het woongenot en de leefbaarheid in woningen en wijken te handhaven en zo mogelijk te verbeteren. Voor het oplossen van probleemsituaties zijn inzicht en initiatief van belang.

##### **2-H**

De functie bestaat uit het onderhouden van contacten met (vertegenwoordigers van) bewoners. Daarnaast bestaat de functie uit het technisch laten onderhouden van woningen om het woongenot en de leefbaarheid in woningen en wijken te handhaven en zo mogelijk te verbeteren. Voor het oplossen van probleemsituaties zijn inzicht en mensenkennis, initiatief en doortastendheid van belang. De functionaris geeft eventueel leiding aan een medewerker.

##### **2-I**

De functie bestaat uit het onderhouden van contacten met (vertegenwoordigers van) bewoners. Daarnaast bestaat de functie uit het technisch laten onderhouden van woningen om het woongenot en de leefbaarheid in woningen en wijken te handhaven en zo mogelijk te verbeteren. Voor het optimaliseren van de leefbaarheid en het oplossen van probleemsituaties zijn inzicht en mensenkennis, initiatief en doortastendheid van groot belang. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-2 medewerkers.

##### **2-J**

De functie bestaat uit (het coördineren van) het onderhouden van contacten met (vertegenwoordigers



van) bewoners. Daarnaast bestaat de functie uit (het coördineren van) het technisch onderhoud aan woningen. Voor het doen van verbeteringsvoorstellen, coördineren van werkzaamheden en het oplossen van complexe probleemsituaties zijn inzicht en mensenkennis, inventiviteit, initiatief en doortastendheid van groot belang. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-5 medewerkers.

#### 2-K

De functie bestaat uit het coördineren van het onderhouden van contacten met (vertegenwoordigers van) bewoners. Daarnaast bestaat de functie uit het coördineren van en het technisch onderhoud aan woningen. Voor het doen van beleidsvoorstellen, coördineren van werkzaamheden en het oplossen van complexe probleemsituaties zijn een hoge mate van inzicht/mensenkennis, inventiviteit, initiatief en doortastendheid van zeer groot belang. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-10 medewerkers.

### **Functiefamilie 3 Receptie I Balie**

#### **Functiegroepen B t/m F**

##### 3-B

De functie bestaat uit eenvoudige receptie- en balietaken. Deze taken zijn zeer routinematig. De werkaanpak is vastgelegd in strakke procedures en richtlijnen. De functionaris staat onder direct toezicht via overleg en begeleiding van een vakvolwassen collega.

##### 3-C

De functie bestaat uit receptie- en balietaken. Deze taken zijn overwegend routinematig, maar betreffen ook enkele gevarieerde onderwerpen. De werkaanpak is grotendeels vastgelegd in procedures en richtlijnen. De functionaris staat onder (in)direct toezicht via frequent overleg.

##### 3-D

De functie bestaat uit enkele administratieve deeltaken en/of verscheidene receptie- en balietaken. Deze taken zijn grotendeels routinematig, maar betreffen ook gevarieerde onderwerpen. De werkaanpak is grotendeels vastgelegd in procedures en richtlijnen. De functionaris staat onder (in)direct toezicht via frequent overleg en controle van correspondentie.

##### 3-E

De functie bestaat uit verschillende (technische) receptie- en balietaken en enkele administratieve taken. De taken zijn deels routinematig, maar betreffen ook gevarieerde onderwerpen. De werkaanpak is grotendeels vastgelegd in procedures en richtlijnen. De functionaris staat onder (in)direct toezicht via regelmatig overleg en controle van resultaten.

##### 3-F

De functie bestaat uit administratieve en organisatorische werkzaamheden gericht op het beantwoorden van allerlei vragen van klanten en/of op het ontvangen en registreren van technische klachten. Het werk bevat gevarieerde onderwerpen. De werkaanpak is grotendeels vastgelegd in procedures en richtlijnen. Initiatief en inzicht zijn van belang voor het zelfstandig inspelen op voorkomende zaken. De functionaris staat onder (in)direct toezicht via regelmatig overleg en controle van resultaten.

### **Functiefamilie 4 Financiële Administratie**

#### **Functiegroepen C t/m L**

##### 4-C

De functie bestaat uit eenvoudige en sterk routinematige financieel-administratieve deeltaken. De functionaris krijgt prioriteiten aangereikt. Er is direct toezicht op de functionaris via overleg en indirect toezicht via frequent controle.

##### 4-D

De functie bestaat uit een aantal financieel-administratieve deeltaken, die verschillend van aard kunnen zijn maar duidelijke onderlinge verwantschap vertonen. De werkzaamheden bevatten routinematige zaken. De functionaris krijgt prioriteiten aangereikt. Er is (in)direct toezicht op de functionaris via frequent overleg en controle.

##### 4-E

De functie bestaat uit verschillende financieel-administratieve taken. De werkzaamheden bevatten routinematige zaken. De functionaris stelt prioriteiten in overleg met de leidinggevende. Er is indirect toezicht op de functionaris via frequent overleg en rapportages.



#### 4-F

De functie bestaat uit verschillende financieel-administratieve taken. De werkzaamheden bestrijken gevarieerde onderwerpen. De functionaris stelt, eventueel in overleg, prioriteiten. Er is indirect toezicht op de functionaris via regelmatig overleg en rapportages.

#### 4-G

De functie bestaat uit uiteenlopende financieel-administratieve taken met diverse aandachtsvelden binnen de financiële verslaglegging. Het werk bevat coördinerende aspecten. Het takenpakket bestrijkt een grote variatie in werkzaamheden. De functionaris stelt zelf prioriteiten. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan een medewerker.

#### 4-H

De functie bestaat uit het coördineren en uitvoeren van financieel-administratieve taken binnen de financiële verslaglegging. Het takenpakket bestrijkt een grote variatie in onderwerpen. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### 4-I

De functie bestaat uit het coördineren en uitvoeren van het financieel-administratieve beleid en het bijdragen aan de ontwikkeling van dit beleid. Het takenpakket bestrijkt zeer gevarieerde onderwerpen. De functionaris doet beleidsvoorstellen. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-4 medewerkers.

#### 4-J

De functie bestaat uit het coördineren en uitvoeren van het financieel-administratieve beleid en het bijdragen aan de vormgeving hiervan. Het werk bevat zowel financieel-economische, leidinggevende als beheersmatige aspecten. De functionaris doet beleidsvoorstellen. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-10 medewerkers.

#### 4-K

De functie bestaat uit het coördineren en uitvoeren van het financieel-administratieve beleid. De werkzaamheden bevatten leidinggevende, financieel-economische, commerciële, bedrijfseconomische en beheersmatige aspecten. De functionaris neemt beleidsbeslissingen. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-15 medewerkers.

#### 4-L

De functie bestaat uit het (laten) vaststellen en optimaliseren van het financieel-administratieve beleid. De werkzaamheden bevatten leidinggevende, commerciële, financieel-economische, beleidsmatige en beheersmatige aspecten. De functionaris neemt strategische beslissingen. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-20 medewerkers.

### **Functiefamilie 5 Planning & Control**

#### **Functiegroepen G t/m M**

#### 5-G

De functie bestaat uit enkele uiteenlopende financieel-administratieve taken op het gebied van planning en control. Het takenpakket bestrijkt gevarieerde onderwerpen. De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan het geautomatiseerde systeem, maar bepaalt zelf de aanpak van probleem-situaties. Het werk vereist initiatief en interpretatievermogen. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### 5-H

De functie bestaat uit een aantal uiteenlopende financieel-administratieve taken op het gebied van planning en control. Het takenpakket bestrijkt gevarieerde onderwerpen. De functionaris levert ook bijdragen aan de verbetering van het financieel-economisch beleid. De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan het beleidsplan en administratieve regels en richtlijnen. Het werk vereist initiatief, interpretatievermogen en inzicht. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### 5-I

De functie bestaat uit diverse (beleidsmatige) taken op financieel-administratief en bedrijfseconomisch gebied. Het takenpakket bestrijkt zeer gevarieerde onderwerpen. De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan (mede zelf ontwikkelde) regels, richtlijnen en het beleidsplan. Het werk vereist initiatief, analytisch vermogen en overtuigingskracht. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages. De functionaris geeft eventueel (functioneel) leiding aan 1-2 medewerkers.

#### 5-J





De functie bestaat uit uiteenlopende (beleidsmatige) taken op financieel-administratief en bedrijfseconomisch gebied en het mede vormgeven aan de administratieve organisatie. Het takenpakket bestrijkt zeer gevarieerde onderwerpen. De functionaris doet beleidsvoorstellen aan het management. De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan het (mede zelf ontwikkelde) beleidsplan. Het werk vereist een hoge mate van initiatief, analytisch vermogen en overtuigingskracht. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg. De functionaris geeft eventueel (functioneel) leiding aan 1-4 medewerkers.

#### 5-K

De functie bestaat uit het mede vormgeven aan het financieel-administratieve en bedrijfseconomische beleid. De functionaris neemt zelf beleidsbeslissingen. De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan het mede zelf ontwikkelde beleidsplan. De functionaris geeft eventueel (functioneel) leiding aan 1-7 medewerkers.

#### 5-L

De functie bestaat uit het vormgeven aan het financieel-administratieve en bedrijfseconomische beleid. De functionaris geeft sturing aan de ontwikkeling van beleids- en verbetervoorstellen aan. De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan het zelf ontwikkelde beleidsplan. De functionaris neemt beleidsbeslissingen. De functionaris geeft eventueel (functioneel) leiding aan 1-7 medewerkers.

#### 5-M

De functie bestaat uit het vaststellen en optimaliseren van het financieel-administratieve en bedrijfseconomische beleid. De functionaris geeft sturing aan de toetsing en bijstelling van beleids- en verbetervoorstellen. De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan het zelf geaccordeerde beleidsplan. De functionaris neemt strategische beslissingen. De functionaris geeft eventueel (functioneel) leiding aan 1-10 medewerkers.

### **Functiefamilie 6 ICT**

#### **Functiegroepen D t/m K**

##### 6-D

De functie bestaat uit automatiseringstaken, die verschillend van aard kunnen zijn maar duidelijk onderlinge verwantschap vertonen. De taken zijn overwegend routinematig van aard. De voorkomende problemen kunnen met enige werkervaring worden opgelost. Bij niet-standaard problemen wordt teruggevallen op een meer ervaren collega of op de leidinggevende.

##### 6-E

De functie bestaat uit het mede verzorgen van het systeembeheer en omvat onderling verschillende maar verwante werkzaamheden. De taken zijn gedeeltelijk routinematig van aard. De voorkomende problemen kunnen met enige praktijkervaring worden opgelost. Enige inventiviteit is van belang bij het oplossen van technische storingen, die niet dagelijks voorkomen. Ook kan worden teruggevallen op een collega of de leidinggevende.

##### 6-F

De functie bestaat uit het verzorgen van het systeembeheer en omvat uiteenlopende werkzaamheden. De functie bevat ook enkele administratieve aspecten. De voorkomende problemen kunnen met een jaar praktijkervaring worden opgelost. Inventiviteit is van belang bij het oplossen van technische storingen, die niet dagelijks voorkomen.

##### 6-G

De functie bestaat uit informatietechnische taken op het gebied van operationeel beheer van hard- en software. De functie omvat gevarieerde werkzaamheden. De functie bevat ook administratieve aspecten. Er is enig initiatief in het werk vereist. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Inventiviteit en creativiteit zijn hierbij van belang.

##### 6-H

De functie bestaat uit informatietechnische taken op het gebied van operationeel beheer van hard- en software. De functie bevat ook administratieve en beleidsadviserende aspecten. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Bij het oplossen van probleemsituaties zijn inventiviteit en creativiteit van belang. Ook is initiatief in het werk vereist. De functionaris geeft eventueel (functioneel) leiding aan 1-3 medewerkers.

##### 6-I

De functie bestaat uit het coördineren van informatietechnische taken op het grensvlak van automatisering en informatisering. Voor het oplossen van voorkomende problemen zijn diverse jaren werker-



varing vereist. Bij het oplossen van complexe probleemsituaties zijn inventiviteit en creativiteit van belang. Ook is een hoge mate van initiatief in het werk vereist. De functionaris geeft functioneel leiding aan projectgroepen (1-5 medewerkers).

#### 6-J

De functie bestaat uit het coördineren van informatietechnische taken op het grensvlak van automatisering en informatisering. De functionaris adviseert over beleidsontwikkelingen. Voor het begeleiden van ICT-projecten en het oplossen van voorkomende problemen zijn vele jaren werkervaring vereist. De functionaris geeft functioneel leiding aan projectgroepen (1-10 medewerkers). De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### 6-K

De functie bestaat uit het leidinggeven aan de afdeling Automatisering/ICT. De functie bevat de verantwoordelijkheid voor beleidsontwikkeling en de begeleiding van organisatiebrede veranderings- en verbeteringstrajecten op het gebied van ICT. De functionaris neemt in overleg met de leidinggevende/directie strategische beslissingen. De functionaris geeft functioneel leiding aan projectgroepen (1-15 medewerkers). De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-10 medewerkers.

### **Functiefamilie 7 Treasury**

#### **Functiegroepen I t/m M**

##### 7-I

De functie bestaat uit financieel-administratieve en bedrijfseconomische taken op het gebied van beheer van overwegend korte-termijngeldstromen. Het werk bevat zowel administratieve als beleidsondersteunende aspecten. Voor de aanpak zijn regels en statutaire bepalingen bindend. De functionaris voert opdrachten uit van de Treasurycommissie. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring.

##### 7-J

De functie bestaat uit financieel-administratieve en bedrijfseconomische taken op het gebied van met name korte-termijnbeheer van geldstromen. Het werk bevat zowel adviserende, administratieve als beleidsondersteunende aspecten. Voor de aanpak zijn regels en statutaire bepalingen bindend. De functionaris voert voornamelijk opdrachten uit van de Treasurycommissie. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring.

##### 7-K

De functie bestaat uit financieel-administratieve en bedrijfseconomische taken op het gebied van korte- en langere-termijnbeheer van geldstromen. Het werk bevat zowel adviserende, administratieve als beleidsontwikkelende aspecten. De functionaris is voor de aanpak van het werk gebonden aan een aantal deels zelf opgestelde regels en statutaire bepalingen. Hij voert opdrachten uit van de Treasurycommissie, maar initieert zelf ook activiteiten. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring.

##### 7-L

De functie bestaat uit financieel-administratieve en bedrijfseconomische taken op het gebied van met name langere-termijnbeheer van geldstromen. Het werk bevat zowel adviserende, administratieve als beleidsontwikkelende aspecten. De functionaris initieert activiteiten, adviseert management en directie, signaleert ontwikkelingen, maar voert ook opdrachten uit van de Treasurycommissie. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-2 medewerkers.

##### 7-M

De functie bestaat uit financiële en bedrijfseconomische beleidstaken op het gebied van beheer en optimalisatie van geldstromen. Het werk bevat zowel (beleids)adviserende, administratieve als commerciële aspecten. De functionaris adviseert directie/Raad van Bestuur over het treasurybeleid. Voor de aanpak zijn de concernstrategie en externe regelgeving bindend, verder heeft de functionaris veel vrijheid bij de aanpak. Inzicht, initiatief en inventiviteit zijn in hoge mate vereist. De voorkomende problemen vereisen vele jaren werkervaring. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-5 medewerkers.

### **Functiefamilie 8 Techniek één discipline**

#### **Functiegroepen B t/m F**

##### 8-B

De functie bestaat uit het assisteren bij technische taken binnen één discipline. De taken zijn sterk routinematig. Prioriteiten, werkaanpak, vorm en middelen zijn gegeven. De functionaris werkt vaak onder begeleiding van een vakvolwassen collega.

#### 8-C

De functie bestaat uit het assisteren bij complexere of het zelf uitvoeren van eenvoudige technische taken binnen één discipline. De taken zijn overwegend routinematig. Prioriteiten, werkaanpak, vorm en middelen zijn gegeven. De functionaris werkt af en toe onder begeleiding van een vakvolwassen collega. De te maken keuzen betreffen het oplossen van eenvoudige problemen en vereisen een korte inwerkperiode.

#### 8-D

De functie bestaat uit het uitvoeren van technische taken op een beperkt aantal gebieden binnen één discipline. De taken zijn gelijksoortig en deels routinematig. Vorm en middelen zijn gegeven. Enig initiatief en analyserend vermogen zijn gewenst. De te maken keuzen betreffen het oplossen van storingen of problemen en vereisen circa een jaar werkervaring.

#### 8-E

De functie bestaat uit het uitvoeren van technische taken op verschillende gebieden binnen één discipline. De taken vertonen enige variatie en enkele deelaspecten. Vorm en middelen zijn grotendeels gegeven, initiatief en analyserend vermogen zijn van belang voor het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen het oplossen van storingen of problemen en het stellen van prioriteiten en vereisen enkele jaren werkervaring.

#### 8-F

De functie bestaat uit het uitvoeren van technische taken op uiteenlopende gebieden binnen één discipline. De taken vertonen variatie en diverse deelaspecten. Vorm en middelen zijn deels gegeven, initiatief en analyserend vermogen zijn van groot belang voor het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen het oplossen van storingen of problemen en het stellen van prioriteiten en vereisen diverse jaren werkervaring. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 medewerkers.

### **Functiefamilie 9 Techniek diverse disciplines**

#### **Functiegroepen B t/m F**

#### 9-B

De functie bestaat uit het assisteren bij een beperkt aantal technische taken op twee verschillende vakdisciplines. De taken zijn overwegend routinematig en gericht op het oplossen van eenvoudige storingen of problemen. De functionaris werkt regelmatig onder begeleiding van een vakvolwassen collega.

#### 9-C

De functie bestaat uit het uitvoeren van enigszins gevarieerde technische taken op twee verschillende vakdisciplines met enkele deelaspecten. De taken zijn vrij routinematig. De te maken keuzen betreffen het oplossen van storingen of problemen en vereisen enige praktische werkervaring. De functionaris werkt af en toe onder begeleiding van een vakvolwassen collega.

#### 9-D

De functie bestaat uit het uitvoeren van verschillende technische taken op twee verschillende vakdisciplines met een aantal deelaspecten. De taken zijn gelijksoortig en deels routinematig. De functionaris verricht soms ook deeltaken op andere verwante vakdisciplines. Vorm en middelen zijn gegeven. Enig initiatief en analyserend vermogen zijn gewenst. De te maken keuzen betreffen het oplossen van storingen of problemen en vereisen circa een jaar werkervaring.

#### 9-E

De functie bestaat uit het uitvoeren van uiteenlopende technische taken op twee verschillende vakdisciplines met gevarieerde deelaspecten. De functionaris verricht ook deeltaken op andere, verwante vakdisciplines. Vorm en middelen zijn grotendeels gegeven. Initiatief en analyserend vermogen zijn van belang voor het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen het oplossen van storingen of problemen en het zo efficiënt mogelijk combineren van taken en vereisen enkele jaren werkervaring.

#### 9-F

De functie bestaat uit het uitvoeren van uiteenlopende technische taken op drie verschillende vakdisciplines met een grote variatie aan deelaspecten. De functionaris verricht regelmatig deeltaken



op andere, verwante vakdisciplines. Vorm en middelen zijn deels gegeven. Initiatief en analyserend vermogen zijn van groot belang voor het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen het oplossen van storingen of problemen en het stellen van prioriteiten en vereisen diverse jaren werkervaring. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 medewerkers.

## **Functiefamilie 10 Techniek Installatie/Elektro**

### **Functiegroepen D t/m G**

#### **10-D**

De functie bestaat uit het uitvoeren van werkzaamheden aan een beperkt aantal technische installaties. Vorm en middelen zijn gegeven. Enig initiatief en analyserend vermogen zijn van belang voor het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen het oplossen van storingen of problemen en vereisen enkele jaren werkervaring. De functionaris werkt regelmatig onder begeleiding van een vakvolwassen collega.

#### **10-E**

De functie bestaat uit het uitvoeren van werkzaamheden aan uiteenlopende technische installaties met veel deelaspecten. Vorm en middelen zijn grotendeels gegeven. Initiatief en analyserend vermogen zijn van belang voor het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen het oplossen van storingen of problemen en het efficiënt combineren van taken en vereisen enkele jaren werkervaring. Op locatie kan de functionaris niet altijd terugvallen op de leidinggevende.

#### **10-F**

De functie bestaat uit het uitvoeren van werkzaamheden aan uiteenlopende technische installaties met een grote variatie aan deelaspecten, deels ook op andere vakgebieden. Vorm en middelen zijn deels gegeven. Initiatief en analyserend vermogen zijn van groot belang voor het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen het oplossen van storingen of problemen en het stellen van prioriteiten en vereisen diverse jaren werkervaring. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan een medewerker.

#### **10-G**

De functie bestaat uit het uitvoeren van werkzaamheden aan uiteenlopende technische installaties met veel en gevarieerde deelaspecten ook op andere vakgebieden. Vorm en middelen zijn in beperkte mate gegeven. Initiatief en een goed analyserend vermogen zijn van groot belang voor het vinden van passende oplossingen en het geven van de juiste adviezen. De te maken keuzen betreffen het oplossen van storingen of problemen en het stellen van prioriteiten en vereisen jarenlange en brede werkervaring. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 medewerkers.

## **Functiefamilie 11 Technisch Toezicht**

### **Functiegroepen F t/m J**

#### **11-F**

De functie bestaat uit toezicht houden op (en in mindere mate ook het zelf uitvoeren van) mutatie-, klachten- en/of planmatig onderhoud aan het woningbezit en/of kleinschalige (ver)bouwprojecten. Het werk bevat ook aspecten van onderhandelingen voorbereiden. De functionaris stelt in overleg met de leidinggevende prioriteiten. De voorkomende problemen kunnen met enige werkervaring worden opgelost. De functionaris geeft leiding aan 1-2 medewerkers.

#### **11-G**

De functie bestaat uit toezicht houden op mutatie-, klachten en/of planmatig onderhoud aan het woningbezit en/of kleinschalige (ver)bouwprojecten. Het werk bevat ook aspecten van onderhandelingen voorbereiden. De functionaris stelt zelf prioriteiten. Voor het functioneren zijn initiatief en het inspelen op mogelijkheden van belang. De voorkomende problemen kunnen met enige werkervaring worden opgelost. De functionaris geeft leiding aan 1-2 medewerkers.

#### **11-H**

De functie bestaat uit toezicht houden op mutatie-, klachten en/of planmatig onderhoud aan het woningbezit/minder omvangrijke (ver)bouwprojecten. De werkzaamheden bestrijken gevarieerde onderwerpen. Het werk bevat ook aspecten van het deels voeren van onderhandelingen. Voor het functioneren zijn initiatief en het inspelen op mogelijkheden van belang. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. De functionaris geeft leiding aan 1-4 medewerkers.

#### **11-I**



De functie bestaat uit het (mede) aansturen van het onderhoudsproces (mutatie-, klachten en/of planmatig) en/of (ver)bouwprojecten voor het waardebehoud van het woningbezit. De werkzaamheden bestrijken zeer gevarieerde onderwerpen. Het werk bevat ook aspecten van onderhandelen. Voor het werk zijn initiatief en het inspelen op mogelijkheden van belang. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. De functionaris geeft leiding aan 1-10 medewerkers.

#### 11-J

De functie bestaat uit het aansturen van het onderhoudsproces (mutatie-, klachten en/of planmatig) en/of (ver)bouwprojecten voor het waardebehoud van het woningbezit. De werkzaamheden bestrijken zeer gevarieerde onderwerpen. Het werk bevat ook aspecten van beleidsontwikkeling en onderhandelen. De functionaris doet beleidsvoorstellen. Voor het werk zijn initiatief en het inspelen op mogelijkheden van belang. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. De functionaris geeft leiding aan 1-15 medewerkers.

### **Functiefamilie 12 Voorbereiding**

#### **Functiegroepen E t/m J**

##### 12-E

De functie bestaat uit het assisteren bij de voorbereiding en ondersteuning van (nieuwbouw) projecten en/of dagelijks en planmatig onderhoud van het woningbezit. De werkzaamheden bevatten deels routinematige taken. De functionaris stelt in nauw overleg met de leidinggevende en collega's prioriteiten. Voor het functioneren zijn enig initiatief en het inspelen op mogelijkheden van belang. De voorkomende problemen kunnen met een korte inwerkperiode worden opgelost. De functionaris staat onder (in)direct toezicht via dagelijks overleg en rapportages.

##### 12-F

De functie bestaat uit het assisteren bij de of het zelf uitvoeren van diverse (deel)taken ter voorbereiding en ondersteuning van (nieuwbouw)projecten en/of het dagelijks en planmatig onderhoud van het woningbezit. De werkzaamheden bestrijken redelijk gevarieerde onderwerpen. De functionaris stelt in overleg met de leidinggevende en collega's prioriteiten. Voor het functioneren zijn initiatief en het inspelen op mogelijkheden van belang. De voorkomende problemen kunnen met enige werkervaring worden opgelost. De functionaris staat onder indirect toezicht via dagelijks overleg en rapportages.

##### 12-G

De functie bestaat uit het in belangrijke mate voorbereiden van (nieuwbouw)projecten en/of het dagelijks en planmatig onderhoud aan het woningbezit. Daarnaast bestaat de functie uit het ondersteunen bij de aanbesteding en/of uitvoering. Het takenpakket bestrijkt gevarieerde onderwerpen. De functionaris stelt, eventueel in overleg, prioriteiten. Voor het functioneren zijn initiatief en het inspelen op mogelijkheden van belang. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. De functionaris staat onder indirect toezicht via dagelijks overleg en rapportages achteraf.

##### 12-H

De functie bestaat uit het voorbereiden, aanbesteden en (mede controleren van) de uitvoering van (nieuwbouw)projecten en/of het dagelijks en planmatig onderhoud aan het woningbezit. Het takenpakket bestrijkt gevarieerde onderwerpen. De functionaris stelt zelf prioriteiten. Voor het functioneren zijn initiatief, het aftasten van en inspelen op mogelijkheden van belang. De functionaris neemt regelmatig deel aan de voorbereiding van strategische directiebeslissingen. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. De functionaris staat onder indirect toezicht via dagelijks tot wekelijks overleg en rapportages achteraf.

##### 12-I

De functie bestaat uit het voorbereiden, aanbesteden van (nieuwbouw)projecten en/of het dagelijks en planmatig onderhoud van het woningbezit. Het takenpakket bestrijkt zeer gevarieerde onderwerpen. Voor het functioneren zijn initiatief, het aftasten van en inspelen op mogelijkheden van belang. De functionaris neemt deel aan de voorbereiding van strategische directiebeslissingen. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring. De functionaris staat onder indirect toezicht via wekelijks overleg en rapportages achteraf.

##### 12-J

De functie bestaat uit het sturen van het proces van voorbereiden, aanbesteden en van het (laten) uitvoeren van (nieuwbouw)projecten en/of het dagelijks en planmatig onderhoud van het woningbezit. Voor het functioneren zijn initiatief, het aftasten van en inspelen op zowel interne als externe mogelijkheden van groot belang. De functionaris bereidt strategische directiebeslissingen voor. De



voorkomende problemen vereisen vele jaren werkervaring. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-5 medewerkers.

### **Functiefamilie 13 Projectcoördinatie**

#### **Functiegroepen F t/m L**

##### **13-F**

De functie bestaat uit het assisteren bij het coördineren van bouwkundige projecten (ondersteuning van projectactiviteiten). De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan de opdracht, het projectplan en (wettelijke) procedures. De voorkomende problemen kunnen met enige jaren werkervaring worden opgelost. De functionaris kan hierbij terugvallen op de projectleider. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijks overleg, rapportages en begeleiding.

##### **13-G**

De functie bestaat uit het assisteren bij het coördineren van bouwkundige projecten (ondersteuning van projectactiviteiten). De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan het projectplan en (wettelijke) procedures. Hij bepaalt zelf de aanpak en benadering van diverse partijen, waarbij initiatief en inzicht benodigd zijn. De functionaris kan de voorkomende problemen met enkele jaren werkervaring oplossen, maar neemt bij complexere problemen contact op met de projectleider. Er is indirect toezicht op de functionaris via regelmatig overleg, rapportages en resultaten.

##### **13-H**

De functie bestaat uit (het assisteren bij) het coördineren van bouwkundige projecten (ondersteuning en coördinatie van projectactiviteiten). De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan het projectplan en (wettelijke) procedures. Hij bepaalt zelf de aanpak en benadering van diverse partijen en van probleemsituaties, waarbij initiatief en inzicht benodigd zijn. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring.

##### **13-I**

De functie bestaat uit het coördineren van bouwkundige projecten (coördinatie van alle fasen binnen één project). De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan het zelf geformuleerde projectplan of projectontwerp en (wettelijke) procedures en bepaalt daarbinnen de eigen aanpak. Voor het functioneren en de aanpak van lastige probleemsituaties zijn initiatief en inzicht vereist. De functionaris geeft functioneel leiding aan 1-4 medewerkers.

##### **13-J**

De functie bestaat uit het coördineren van bouwkundige projecten (coördinatie van alle fasen binnen één groot of diverse kleine projecten). De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan de projectontwerpen en (wettelijke) procedures en bepaalt daarbinnen de eigen aanpak. Voor het functioneren en de aanpak van moeilijke probleemsituaties zijn een hoge mate van initiatief en inzicht vereist. De functionaris geeft functioneel leiding aan 1-8 medewerkers.

##### **13-K**

De functie bestaat uit het coördineren van bouwkundige projecten (coördinatie van alle fasen binnen diverse grote en kleine projecten). De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan de projectontwerpen en (wettelijke) procedure en bepaalt daarbinnen de eigen aanpak. Voor het functioneren en de aanpak van complexe probleemsituaties zijn een hoge mate van initiatief en inzicht vereist. De voorkomende problemen kunnen complex zijn en vereisen vele jaren werkervaring. De functionaris geeft functioneel leiding aan enkele projectteams (1-12 medewerkers).

##### **13-L**

De functie bestaat uit het coördineren van bouwkundige projecten (coördinatie van alle fasen en verschillende uitvoeringsstadia van diverse grote projecten). De functionaris doet beleidsvoorstellen. De voorkomende problemen kunnen zeer complex zijn en vereisen vele jaren werkervaring. De functionaris geeft functioneel leiding aan enkele projectteams (1-18 medewerkers).

### **Functiefamilie 14 Projectontwikkeling**

#### **Functiegroepen J t/m N**

##### **14-J**

De functie bestaat uit het voorbereiden van één groot of enkele kleine herstructurerings-, sloop-, renovatie- of nieuwbouwproject(en). De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van de projecten. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 medewerkers.





#### 14-K

De functie bestaat uit het voorbereiden van verschillende grote herstructurerings-, sloop-, renovatie- en nieuwbouwprojecten. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van de projecten. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-7 medewerkers.

#### 14-L

De functie bestaat uit het voorbereiden van verschillende grootschalige herstructurerings-, sloop-, renovatie- en nieuwbouwprojecten. Daarnaast bestaat de functie uit het coördineren van één of meer projecten in de uitvoeringsfase. De te maken keuzen zijn operationeel en tactisch en betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen, voornamelijk op operationeel niveau. De voorkomende problemen kunnen complex zijn en vereisen vele jaren werkervaring. De functionaris geeft functioneel leiding aan 1-10 medewerkers.

#### 14-M

De functie bestaat uit het voorbereiden van verschillende grootschalige herstructurerings-, sloop-, renovatie- en nieuwbouwprojecten. Daarnaast bestaat de functie uit het coördineren van diverse projecten in de uitvoeringsfase. De te maken keuzen zijn operationeel en tactisch en betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen op tactisch niveau. De voorkomende problemen kunnen complex zijn en vereisen vele jaren ervaring. De functionaris geeft (functioneel) leiding aan 1-15 medewerkers.

#### 14-N

De functie bestaat uit het voorbereiden van verschillende grootschalige en complexe herstructurerings-, sloop-, renovatie- en nieuwbouwprojecten. Daarnaast bestaat de functie uit het coördineren en beoordelen van enkele grote projecten in de uitvoeringsfase. De te maken keuzen zijn operationeel en tactisch en betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen op tactisch en strategisch niveau. De voorkomende problemen kunnen zeer complex zijn en vereisen vele jaren werkervaring. De functionaris geeft (functioneel) leiding aan 1-20 medewerkers.

### **Functiefamilie 15 Personeel en Organisatie**

#### **Functiegroepen E t/m M**

##### 15-E

De functie bestaat uit verwante administratieve taken binnen P&O. De werkzaamheden bevatten deels routinematige taken. Bij uitvoeren van de werkzaamheden is initiatief van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn van praktische aard en kunnen met enige werkervaring worden opgelost. De leidinggevende is te bereiken voor eventuele vragen.

##### 15-F

De functie bestaat uit administratieve taken binnen P&O. De werkzaamheden bevatten deels routine-matige taken en deels gevarieerde taken. Bij uitvoeren van de werkzaamheden zijn initiatief en inzicht van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn overwegend van praktische aard en kunnen met een jaar werkervaring zelfstandig worden opgelost.

##### 15-G

De functie bestaat uit administratieve, beherende en uitvoerende taken binnen P&O. De werkzaamheden bestrijken tamelijk gevarieerde onderwerpen. De functionaris bepaalt zelf de aanpak van probleemsituaties, waarbij initiatief en feeling benodigd zijn. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het werk. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan een medewerker.

##### 15-H

De functie bestaat uit het beheren en uitvoeren van sociale en administratieve taken binnen P&O. Het takenpakket bestrijkt gevarieerde onderwerpen. Voor het functioneren en het oplossen van problemen zijn een hoge mate van initiatief en feeling voor personele en organisatieaangelegenheden vereist. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 medewerkers.

##### 15-I

De functie bestaat uit het uitvoeren en mede vormgeven van het P&O-beleid. Het takenpakket bestrijkt





zeer gevarieerde onderwerpen. Voor het functioneren en het oplossen van problemen zijn een hoge mate van initiatief en feeling voor personele en organisatieaangelegenheden vereist. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-4 medewerkers.

#### 15-J

De functie bestaat uit het uitvoeren en mede vormgeven van het P&O-beleid. Voor het functioneren en het oplossen van problemen zijn een hoge mate van initiatief en feeling voor personele en organisatieaangelegenheden vereist. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen aan management, directie en OR. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring. De functionaris geeft eventueel (functioneel) leiding aan 1-4 medewerkers.

#### 15-K

De functie bestaat uit het formuleren en vormgeven van het P&O-beleid. Voor het functioneren en het oplossen van problemen zijn een hoge mate van initiatief en feeling voor personele en organisatieaangelegenheden vereist. De te maken keuzen zijn van operationeel en tactisch niveau en betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris neemt beleidsvoorbereidende beslissingen. De voorkomende problemen zijn complex en vereisen enkele jaren werkervaring. De functionaris geeft (eventueel) leiding aan 1-4 medewerkers.

#### 15-L

De functie bestaat uit het formuleren, ontwikkelen en vormgeven van het P&O-beleid. Voor het functioneren en het oplossen van problemen zijn een hoge mate van initiatief en feeling voor personele en organisatieaangelegenheden vereist. De te maken keuzen zijn van operationeel en tactisch niveau en betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris neemt tevens beleidsbeslissingen. De voorkomende problemen zijn complex en vereisen vele jaren ervaring. De functionaris geeft leiding aan 1-7 medewerkers.

#### 15-M

De functie bestaat uit het (mede) vaststellen en optimaliseren van het P&O-beleid. Voor het functioneren zijn een hoge mate van initiatief, feeling voor personele en organisatieaangelegenheden en overtuigingskracht vereist. De te maken keuzen zijn van operationeel, tactisch en strategisch niveau. De functionaris geeft sturing aan de toetsing en bijstelling van beleids- en verbetervoorstellen. De voorkomende problemen zijn zeer complex en vereisen vele jaren werkervaring. De functionaris geeft leiding aan 1-10 medewerkers.

### **Functiefamilie 16 Facilitaire Diensten**

#### **Functiegroepen A t/m J**

##### 16-A

De functie bestaat uit eenvoudige facilitaire werkzaamheden die zich volgens een vast patroon herhalen. De werkzaamheden zijn sterk routinematig. De voorkomende problemen zijn zeer eenvoudig van aard.

##### 16-B

De functie bestaat uit vrij eenvoudige facilitaire werkzaamheden die zich veelal volgens een vast patroon herhalen. De werkzaamheden zijn routinematig. De voorkomende problemen zijn eenvoudig van aard.

##### 16-C

De functie bestaat uit facilitaire werkzaamheden, die naast veelal routinematige taken ook variatie behelzen. De functie bevat technische, logistieke of administratieve aspecten. Voor het functioneren is enig interpretatievermogen van belang. De voorkomende problemen zijn eenvoudig van aard.

##### 16-D

De functie bestaat uit verscheidene facilitaire werkzaamheden, die verschillend van aard kunnen zijn. De werkzaamheden bevatten nog routinematige zaken. De functie bevat technische, logistieke of administratieve aspecten. Voor het functioneren zijn enig initiatief en inventiviteit van belang. De voorkomende problemen zijn praktisch van aard en kunnen met enige werkervaring worden opgelost.

##### 16-E

De functie bestaat uit uiteenlopende facilitaire werkzaamheden veelal in combinatie met specifieke(re) dienstverlenende deeltaken voor de interne organisatie. De taken zijn gevarieerd en bevatten

technische en logistieke, regelende en coördinerende en administratieve aspecten. De werkaanpak is grotendeels vastgelegd in globalere procedures en/of richtlijnen. De voorkomende problemen zijn praktisch van aard en kunnen met enige werkervaring worden opgelost.

#### 16-F

De functie bestaat uit het (laten) uitvoeren van uiteenlopende facilitaire werkzaamheden in combinatie met specifieke(re) dienstverlenende deeltaken voor de interne organisatie. De gevarieerde werkzaamheden bevatten technische en logistieke, regelende en coördinerende, toezichthoudende en administratieve aspecten. De voorkomende problemen zijn overwegend praktisch van aard en kunnen met een jaar werkervaring worden opgelost. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan een medewerker.

#### 16-G

De functie bestaat uit algemeen facilitaire en dienstverlenende taken voor de interne organisatie. De gevarieerde werkzaamheden bevatten (inkoop)technische en logistieke, commerciële, coördinerende en toezichthoudende en administratieve aspecten. De voorkomende problemen zijn deels praktisch van aard en kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-4 medewerkers.

#### 16-H

De functie bestaat uit het beheren en uitvoeren van algemeen facilitaire en dienstverlenende taken voor de interne organisatie. De gevarieerde werkzaamheden bevatten (inkoop)technische en logistieke, commerciële, beleidsvoorbereidende, coördinerende, en administratieve aspecten. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring zelfstandig worden opgelost. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-7 medewerkers.

#### 16-I

De functie bestaat uit het coördineren en uitvoeren van algemeen facilitaire en dienstverlenende taken voor de interne organisatie. De functionaris levert beleidsbijdragen. De zeer gevarieerde werkzaamheden bevatten (inkoop)technische/logistieke, commerciële, beleidsvoorbereidende, coördinerende en administratieve aspecten. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring zelfstandig worden opgelost. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-7 medewerkers.

#### 16-J

De functie bestaat uit het coördineren, uitvoeren en vormgeven van het facilitaire beleid. De functionaris levert beleidsbijdragen. De zeer gevarieerde werkzaamheden bevatten met name (inkoop)technische/logistieke, commerciële, beleidsvoorbereidende, coördinerende, en administratieve aspecten. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-10 medewerkers.

### **Functiefamilie 17 Communicatie I PR**

#### **Functiegroepen F t/m K**

#### 17-F

De functie bestaat uit het voorbereiden en uitvoeren van activiteiten rond communicatie en/of PR. De taken zijn deels gevarieerd, deels routinematig. De voorkomende problemen zijn doorgaans van praktische aard en kunnen met enige werkervaring worden opgelost. Bij moeilijke beslissingen kan worden teruggevallen op de leidinggevende.

#### 17-G

De functie bestaat uit het voorbereiden en uitvoeren van diverse activiteiten rond communicatie en/of PR. Het takenpakket bestrijkt gevarieerde onderwerpen. De voorkomende problemen zijn doorgaans van praktische aard en kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Bij moeilijke beslissingen kan worden teruggevallen op de leidinggevende.

#### 17-H

De functie bestaat uit het voorbereiden en uitvoeren van diverse activiteiten rond communicatie en/of PR. De functionaris draagt bij aan beleidsontwikkeling op deelgebieden binnen communicatie en/of PR. Het takenpakket bestrijkt uiteenlopende onderwerpen. De functionaris doet ook beleidsvoorstellen. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring zelfstandig worden opgelost.

#### 17-I

De functie bestaat uit het voorbereiden en uitvoeren van diverse activiteiten rond communicatie en/of PR. De functionaris doet beleidsvoorstellen op het brede gebied van PR en communicatie. Het takenpakket bestrijkt uiteenlopende onderwerpen. De voorkomende problemen kunnen met enkele



jaren werkervaring zelfstandig worden opgelost. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### 17-J

De functie bestaat uit het ontwikkelen (en uitvoeren) van het beleid rond communicatie en PR. Het takenpakket bestrijkt uiteenlopende onderwerpen. De functionaris wordt regelmatig geconfronteerd met nieuwe problemen. Om de voorkomende problemen zelfstandig op te kunnen lossen is vele jaren werkervaring vereist. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### 17-K

De functie is gericht op het coördineren, bewaken en ontwikkelen van het gehele communicatie- en PR-beleid. De functionaris is vaak woordvoerder namens de organisatie en wordt vaak geconfronteerd met nieuwe problemen. Om de voorkomende problemen zelfstandig op te kunnen lossen is vele jaren werkervaring vereist. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-5 medewerkers.

### **Functiefamilie 18 Kwaliteitszorg**

#### **Functiegroepen G t/m K**

##### 18-G

De functie bestaat uit het uitvoeren van interne kwaliteitsaudits en bijdragen aan de ontwikkeling van de kwaliteitszorg binnen de organisatie. De functie bevat aspecten van onderzoeken, analyseren, adviseren en administreren. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Bij moeilijke problemen of beslissingen kan worden teruggevallen op de leidinggevende.

##### 18-H

De functie bestaat uit het uitvoeren en begeleiden van kwaliteitsaudits (intern en extern) en bijdragen aan de ontwikkeling van de kwaliteitszorg binnen de organisatie. De functie bevat aspecten van onderzoeken, analyseren, adviseren, signaleren en rapporteren. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost.

##### 18-I

De functie bestaat uit het meten, analyseren en verbeteren van de kwaliteitszorg binnen de organisatie. De functie bevat aspecten van beleidsondersteuning, onderzoeken, analyseren, adviseren, signaleren en rapporteren. De te maken keuzen betreffen operationele en tactische zaken, waarbij toekomstige en strategische consequenties moeten worden overzien. Om de voorkomende problemen zelfstandig te kunnen oplossen is vele jaren werkervaring vereist. De functionaris geeft functioneel leiding aan projectgroepen (1-5 medewerkers).

##### 18-J

De functie bestaat uit het meten, analyseren en ontwikkelen van de kwaliteitszorg binnen de organisatie. De functie bevat aspecten van beleidsondersteuning, projectmanagement, analyseren, adviseren, signaleren en rapporteren. De te maken keuzen betreffen operationele en tactische zaken en formuleren van voorstellen omtrent strategische zaken. Om de voorkomende problemen zelfstandig te kunnen oplossen is vele jaren ervaring vereist. De functionaris geeft functioneel leiding aan projectgroepen (1-5 medewerkers).

##### 18-K

De functie bestaat uit het coördineren, bewaken en ontwikkelen van de kwaliteitszorg binnen de organisatie. De te maken keuzen betreffen operationele en tactische zaken en het voorleggen van strategische beleidsplannen aan de directie. Bij het maken van keuzen dienen toekomstige, organisatiebrede en strategische consequenties te worden overzien. De functionaris geeft functioneel leiding aan projectgroepen (1-5 medewerkers). De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-3 medewerkers.

### **Functiefamilie 19 Juridische Zaken**

#### **Functiegroepen I t/m L**

##### 19-I

De functie bestaat uit het adviseren en ondersteunen van de interne organisatie op enkele juridische hoofdgebieden. De functionaris bespreekt (strategische) adviezen met de leidinggevende. Om de voorkomende problemen zelfstandig te kunnen oplossen is enkele jaren werkervaring vereist.

##### 19-J

De functie bestaat uit het adviseren en ondersteunen van de interne organisatie op diverse juridische



hoofdgebieden. Ook geeft de functionaris voorlichting aan de interne organisatie over veel voorkomende juridische kwesties en begeleidt hij rechtbankprocedures. De functionaris bespreekt strategische adviezen met de leidinggevende. Om de voorkomende problemen zelfstandig te kunnen oplossen is vele jaren werkervaring vereist.

#### 19-K

De functie bestaat uit adviseren en ondersteunen van de interne organisatie op alle voorkomende juridische hoofdgebieden. Daarnaast verricht de functionaris taken als het verzorgen van kennisoverdracht binnen de organisatie en initiëren en coördineren van projecten over juridische onderwerpen. Ook begeleidt hij rechtbankprocedures. Om de voorkomende problemen zelfstandig te kunnen oplossen is vele jaren werkervaring vereist. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan projectgroepen (1-3 medewerkers). De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-2 medewerkers.

#### 19-L

De functie bestaat uit het leidinggeven aan de juridische afdeling en het adviseren van de interne organisatie op een aantal complexe, organisatiebrede juridische hoofdgebieden. De functionaris vertegenwoordigt de organisatie bij juridische conflicten en schrijft beleidsnotities. Om de voorkomende problemen zelfstandig te kunnen oplossen is vele jaren werkervaring vereist. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-5 medewerkers.

### **Funcatiefamilie 20 Strategie & Beleid**

#### **Funcatiegroepen F t/m N**

#### 20-F

De functie bestaat uit het assisteren bij het bijdragen aan beleidsontwikkeling binnen één bepaald aandachtsgebied of binnen een bepaalde afdeling. De functionaris krijgt prioriteiten aangereikt. Alle *output* wordt ter goedkeuring voorgelegd aan het management of de leidinggevende.

#### 20-G

De functie bestaat uit het bijdragen aan beleidsontwikkeling binnen één bepaald aandachtsgebied of binnen een bepaalde afdeling. De functionaris stelt, in overleg met de leidinggevende, prioriteiten. Alle *output* wordt ter goedkeuring voorgelegd aan het management of de leidinggevende. De voorkomende problemen vereisen enige werkervaring.

#### 20-H

De functie bestaat uit het bijdragen aan beleidsontwikkeling binnen één bepaald aandachtsgebied of binnen een bepaalde afdeling. De functionaris stelt zelf prioriteiten. Alle beleidsvoorstellen worden ter goedkeuring voorgelegd aan het management. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### 20-I

De functie bestaat uit het bijdragen aan beleid op een specialisme binnen één bepaald aandachtsgebied of op enkele aandachtsgebieden binnen een bepaalde afdeling. Ook kan sprake zijn van het implementeren van het geaccordeerde ontwikkelde (afdelings)beleid. Bij het laten accorderen van het voorgestelde beleid is overtuigingskracht belangrijk. De voorkomende problemen vereisen vele jaren werkervaring. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### 20-J

De functie bestaat uit beleidsontwikkende en -implementerende taken op enkele aandachtsgebieden. Ook is er sprake van leidinggeven aan projecten voor beleidsontwikkeling. Bij het laten accorderen van het voorgestelde beleid is overtuigingskracht belangrijk. De voorkomende problemen vereisen vele jaren werkervaring. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-6 medewerkers.

#### 20-K

De functie bestaat uit het verrichten van onderzoek en op basis hiervan adviseren over strategische ontwikkelingen op diverse aandachtsgebieden. Ook is er sprake van leidinggeven aan projecten voor marktonderzoek. Bij het adviseren is overtuigingskracht belangrijk. De voorkomende problemen zijn complex en vereisen vele jaren werkervaring. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-10 medewerkers.

#### 20-L

De functie bestaat uit het verrichten van onderzoek en op basis hiervan adviseren ter ondersteuning van de ontwikkeling van een strategische visie en ter voorbereiding van strategische directiekeuzen. De voorkomende problemen zijn complex en vereisen vele jaren werkervaring. Bij het adviseren is overtuigingskracht belangrijk. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan projectgroepen



(1-10 medewerkers). De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### 20-M

De functie bestaat uit het verrichten van onderzoek en op basis hiervan verstrekken van langetermijn strategische beleidsadviezen op organisatieniveau. Bij het adviseren is overtuigingskracht zeer belangrijk. De voorkomende problemen zijn zeer complex en vereisen vele jaren werkervaring. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan projectgroepen (1-10 medewerkers). De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-5 medewerkers.

#### 20-N

De functie bestaat uit het formuleren van het lange-termijn strategisch beleid op organisatieniveau. Bij de werkzaamheden zijn een zeer hoge mate van organisatievermogen, overtuigingskracht, initiatief, creativiteit en inventiviteit vereist. De voorkomende problemen zijn zeer complex en vereisen vele jaren werkervaring. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan projectgroepen (1-12 medewerkers). De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-10 medewerkers.

### **Functiefamilie 21 Management**

#### **Functiegroepen I t/m O**

##### 21-I

De functie bestaat uit het coördineren en uitvoeren van een onderdeel van de bedrijfsvoering. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring. De functionaris geeft leiding aan 1-5 medewerkers.

##### 21-J

De functie bestaat uit het coördineren van enkele onderdelen van de bedrijfsvoering. De functionaris draagt bij aan beleidsvoorbereiding. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring. De functionaris geeft leiding aan 1-10 medewerkers.

##### 21-K

De functie bestaat uit het coördineren van uiteenlopende onderdelen van de bedrijfsvoering. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring. De functionaris geeft leiding aan 1-20 medewerkers.

##### 21-L

De functie bestaat uit het managen van zeer uiteenlopende onderdelen van de bedrijfsvoering. De te maken keuzen betreffen voortgangs-, kwaliteits- en tactische beslissingen over het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen. De voorkomende problemen zijn complex en vereisen vele jaren werkervaring. De functionaris geeft leiding aan 1-30 medewerkers.

##### 21-M

De functie bestaat uit het managen van zeer uiteenlopende onderdelen van de bedrijfsvoering. Het werk bevat ook beheersmatige en beleidsontwikkende aspecten. De functionaris houdt contact met de markt en richt zich op het positioneren van de organisatie in de markt. De functionaris doet beleidsvoorstellen op strategisch niveau. De voorkomende problemen zijn zeer complex en vereisen vele jaren werkervaring. De functionaris geeft leiding aan 1-40 medewerkers.

##### 21-N

De functie bestaat uit het managen van de integrale bedrijfsvoering en de strategie van de organisatie of vestiging. Het werk bevat ook beheersmatige en beleidsontwikkende aspecten. De functionaris houdt contact met de markt en richt zich op het positioneren van de organisatie in de markt. De functionaris doet beleidsvoorstellen op strategisch niveau. De voorkomende problemen zijn uitermate complex en soms precedentloos en vereisen vele jaren werkervaring. De functionaris geeft leiding aan 1-60 medewerkers.

##### 21-O

De functie bestaat uit het brede spectrum van strategisch managen van de integrale bedrijfsvoering. Ook is de functie gericht op de strategie van de organisatie en haar positie in de markt/omgeving. De functionaris houdt contact met de politiek/markt en richt zich op het positioneren van de organisatie in de markt. De voorkomende problemen zijn uitermate complex en regelmatig precedentloos en vereisen vele jaren werkervaring. De functionaris is eindverantwoordelijk voor 1-70 medewerkers.



## **Functiefamilie 22 Managementondersteuning**

### **Functiegroepen H t/m K**

#### **22-H**

De functie bestaat uit het inhoudelijk bijdragen aan de ondersteuning van het management. De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan geldende richtlijnen en procedures. Hierbij zijn initiatief en inzicht vereist om zelfstandig de verschillende verzoeken om ondersteuning en/of projecten correct te kunnen uitvoeren. De voorkomende problemen vereisen enige werkervaring.

#### **22-I**

De functie bestaat uit het inhoudelijk bijdragen aan de ondersteuning van het management op diverse gebieden. De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan geldende richtlijnen en procedures. Hierbij zijn initiatief en inzicht vereist om zelfstandig de verschillende verzoeken om ondersteuning en/of projecten correct te kunnen uitvoeren. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring.

#### **22-J**

De functie bestaat uit het ondersteunen en adviseren van het management op zeer divers gebied. De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan geldende richtlijnen en procedures. Hierbij zijn een hoge mate van initiatief en inzicht vereist voor een juiste ondersteuning en advisering. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring. De functionaris leidt eventueel projecten in het kader van managementvraagstukken/organisatieontwikkeling en geeft hierbij functioneel leiding aan 1-5 medewerkers.

#### **22-K**

De functie bestaat uit het ondersteunen en adviseren van het management over complexe onderwerpen op zeer divers gebied. De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan geldende richtlijnen en procedures. Hierbij zijn een zeer hoge mate van initiatief en inzicht vereist voor een juiste invulling van projecten, ondersteuning en advisering. De voorkomende problemen vereisen vele jaren werkervaring. De functionaris leidt eventueel projecten in het kader van managementvraagstukken/organisatieontwikkeling en geeft hierbij functioneel leiding aan 1-5 medewerkers. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-3 medewerkers.

## **Functiefamilie 23 Secretariaat**

### **Functiegroepen D t/m H**

#### **23-D**

De functie bestaat uit verwante administratieve deeltaken. De werkzaamheden zijn routinematig. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn van praktische aard en kunnen met enige werkervaring worden opgelost. De leidinggevende is (snel) te bereiken voor eventuele vragen.

#### **23-E**

De functie bestaat uit verwante ondersteunende, administratief-secretariële werkzaamheden. De werkzaamheden zijn gedeeltelijk routinematig. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn van praktische aard en kunnen met enige werkervaring worden opgelost. De leidinggevende is te bereiken voor eventuele vragen.

#### **23-F**

De functie bestaat uit secretariële taken op verschillende gebieden. Het werk kan organisatorische aspecten bevatten. Het takenpakket bestrijkt gevarieerde onderwerpen. Initiatief en inzicht zijn vereist voor het zelfstandig inspelen op diverse situaties. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn veelal van praktische aard en kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost.

#### **23-G**

De functie bestaat uit secretariële taken op uiteenlopende aandachtsvelden. Het werk bevat ook organisatorische en PR-aspecten. Het takenpakket bestrijkt gevarieerde onderwerpen. Initiatief en inzicht zijn vereist voor het zelfstandig inspelen op onvoorziene situaties. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en de voortgang van het werk van anderen. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan een medewerker.

#### **23-H**

De functie bestaat uit het coördineren en uitvoeren van secretariële taken op uiteenlopende aan-





dachtsvelden. Het werk bevat organisatorische, representatieve en PR-aspecten. Het takenpakket bestrijkt zeer gevarieerde onderwerpen. Initiatief, inzicht en feeling zijn vereist voor het zelfstandig inspelen op allerlei onvoorziene en/of complexe situaties. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 medewerkers.

## **Functiefamilie 24 Algemene Functiefamilie**

### **Functiegroepen A t/m O**

#### **24-A**

De functie bestaat uit zeer eenvoudige en verwante werkzaamheden. Deze zijn sterk routinematig. De voorkomende problemen zijn van zeer eenvoudige aard.

#### **24-B**

De functie bestaat uit (het assisteren bij) het uitvoeren van eenvoudige en verwante werkzaamheden. Deze zijn routinematig van aard. De voorkomende problemen zijn zeer eenvoudig en kunnen na een korte inwerkperiode worden opgelost.

#### **24-C**

De functie bestaat uit het uitvoeren van gelijksoortige werkzaamheden. Deze zijn overwegend routinematig, maar kunnen enige gevarieerde onderwerpen bevatten. De voorkomende problemen zijn eenvoudig en kunnen na een korte inwerkperiode worden opgelost.

#### **24-D**

De functie bestaat uit verwante werkzaamheden op een afgebakend en begrensd gebied. Routinematige zaken komen vaak voor; de taken verschillen onderling enigszins. De voorkomende problemen zijn praktisch en kunnen met enige werkervaring worden opgelost.

#### **24-E**

De functie bestaat uit verscheidene enigszins ongelijksoortige taken op een bepaald (deel)gebied met veelal enige diepgang. Routinematige zaken komen regelmatig voor; de taken bevatten gevarieerde onderwerpen. De voorkomende problemen zijn vaktechnisch en kunnen met ruime praktische werkervaring worden opgelost.

#### **24-F**

De functie bestaat uit verscheidene en gevarieerde taken op een vakgebied. Routinematige zaken komen voor; de taken bevatten gevarieerde onderwerpen. De functionaris wordt soms geconfronteerd met eventueel nieuwe/niet eerder ervaren problemen. De functie bevat coördinerende en organisatorische componenten. De voorkomende problemen zijn veelal specifiek vaktechnisch en kunnen met circa een jaar werkervaring worden opgelost. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-2 medewerkers.

#### **24-G**

De functie bestaat uit verscheidene en gevarieerde taken op een vakgebied met uiteenlopende deelgebieden. De functionaris wordt regelmatig geconfronteerd met eventueel nieuwe/niet eerder ervaren problemen. De functie bevat coördinerende, organisatorische en administratieve componenten. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### **24-H**

De functie bestaat uit verscheidene en gevarieerde taken op één volledig (organisatie)breed vakgebied en/of proces met zeer uiteenlopende deelgebieden en aspecten. De functionaris wordt regelmatig geconfronteerd met eventueel nieuwe/niet eerder ervaren problemen. De functie bevat coördinerende, organisatorische, administratieve en beleidsadviserende componenten. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-5 medewerkers.

#### **24-I**

De functie bestaat uit verscheidene en gevarieerde taken op één volledig organisatiebreed vakgebied en enkele verwante processen met zeer uiteenlopende deelgebieden en aspecten. De functionaris wordt regelmatig geconfronteerd met eventueel nieuwe/niet eerder ervaren problemen. De functie bevat coördinerende, organisatorische, administratieve, beleidsvoorbereidende en beleidsadviserende componenten. De voorkomende problemen kunnen met diverse jaren werkervaring worden opgelost. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-7 medewerkers.





#### 24-J

De functie bestaat uit verscheidene en gevarieerde taken op één volledig organisatiebreed vakgebied en een aantal min of meer verwante processen met zeer uiteenlopende deelgebieden en aspecten. De functionaris moet ook kunnen denken in patronen uit andere vakgebieden en/of processen. De functie bevat coördinerende, organisatorische, administratieve, beleidsvoorbereidende en beleidsadviserende componenten. De voorkomende problemen kunnen met vele jaren werkervaring worden opgelost. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-10 medewerkers.

#### 24-K

De functie bestaat uit het vormgeven, coördineren en uitvoeren van het beleid van een organisatieonderdeel. De functionaris bewaakt de interne consistentie en coherentie hiervan en houdt rekening met gevolgen voor andere organisatiedelen. De functie bevat brede en gevarieerde componenten. De voorkomende problemen zijn complex en kunnen met vele jaren werkervaring worden opgelost. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-15 medewerkers.

#### 24-L

De functie bestaat uit het (laten) vaststellen en optimaliseren van beleid van enkele organisatiedelen. De functionaris bewaakt de interne consistentie en coherentie hiervan en de samenhang tussen de organisatiedelen. De functie bevat brede en zeer gevarieerde componenten. De functionaris moet alternatieven afwegen, die op middellange termijn effecten sorteren. De voorkomende problemen zijn zeer complex en kunnen met vele jaren werkervaring worden opgelost. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-20 medewerkers.

#### 24-M

De functie bestaat uit het managen van de integrale bedrijfsvoering van (delen van) de organisatie. De functionaris zorgt voor de onderlinge afstemming hiertussen. De functie bevat zeer brede en zeer gevarieerde componenten. De functionaris moet alternatieven afwegen, die op lange termijn effecten sorteren. De voorkomende problemen zijn zeer complex en kunnen met vele jaren werkervaring worden opgelost. De functionaris geeft leiding aan 1-30 medewerkers.

#### 24-N

De functie bestaat uit het managen van de integrale bedrijfsvoering en de strategie van de organisatie of een grote vestiging. De functionaris zorgt voor de onderlinge afstemming hiertussen en richt zich op het positioneren van de organisatie in de markt. Hij neemt tactische (beleids-) beslissingen en doet strategische beleidsvoorstellen. De voorkomende problemen zijn uitermate complex en soms precedentloos van aard en kunnen met vele jaren werkervaring worden opgelost. De functionaris geeft leiding aan groepen medewerkers (1-60 personen).

#### 24-O

De functie bestaat uit het algemeen managen van de integrale bedrijfsvoering van de gehele organisatie. De functie bevat een zeer breed spectrum van componenten, die optimaal op elkaar afgestemd moeten worden. De functionaris houdt voeding met de markt/politiek en richt zich op de strategie en positionering van de organisatie in haar omgeving. De functionaris neemt tactische en strategische beleidsbeslissingen. De voorkomende problemen zijn uitermate complex en regelmatig precedentloos van aard en kunnen met vele jaren werkervaring worden opgelost. De functionaris geeft leiding aan groepen medewerkers (1-70 personen).

## 6 VOOR- EN NIVEAUBLADEN

### Voorblad Functiefamilie 1 Verhuur | Verkoop | Bemiddeling

#### Functiegroepen D t/m J

##### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op het toewijzen, verhuren of verkopen van woningen en de administratieve ondersteuning hiervan.

De functionarissen zijn er daarnaast op gericht om de klant optimaal te informeren en van dienst te zijn bij huur- of koopbeslissingen en aanverwante diensten.

##### 2. Omschrijving

Deze functies zijn gericht op het contact met de klant. Het werk bevat elementen van: administratieve gegevensverwerking, verslaglegging, rapportage en analyses. In het werk komen zowel beleidsmatige aspecten (onder meer woningmarktgegevens verzamelen en woningbehoefteanalyses opstellen) als meer operationele aspecten (contacten met bewoners, woningzoekenden en kopers) aan de orde.



Een werknemer in deze functie kan daarnaast bijdragen aan het ontwikkelen van of bemiddelen bij diverse aanverwante diensten of producten.

### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 1

- toewijzen en verhuren van woningen
- invoeren, verzamelen, controleren, registreren en coderen van gegevens zoals huurdergegevens, contracten, huuradministratie
- onderhouden van contacten met overheidsinstanties en sociale instellingen
- onderhouden van contacten met bewoners, woningzoekenden en notarissen
- bemiddelen tussen bewoners en dienstverlenende instanties
- voorlichten over huur en verkoop
- opstellen van contracten
- taxeren van woningen
- bemiddelen bij (soms verzorgen van) gemaksdiensten zoals honden uitlaten, kleding strijken, maaltijd verstrekken, bij afwezigheid van bewoner op huis passen
- verzorgen van het incassotraject en onderhouden van contacten met deurwaarders
- adviseren over huursubsidie, hypotheek en verzekeringen en bemiddelen bij het afsluiten van hypotheek en verzekeringen
- verzamelen, interpreteren en bewerken van woningmarktgegevens
- opstellen van woningbehoefteanalyses.

### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- accountmanager huurzaken
- accountmanager verkoop
- administratief medewerker frontoffice
- administratief-huurtechnisch medewerker
- administratief medewerker verhuur- en bewonerszaken
- assistent verkoop
- beheerder woonwinkel
- BOG-coördinator
- coördinator buitenlandse studenten
- coördinator verhuur
- hoofd verhuur
- hoofd verhuur- en bewonerszaken
- hypotheekadviseur
- (interne) makelaar
- medewerker afwikkeling mutaties
- medewerker huuradministratie
- medewerker huurincasso
- medewerker interne makelaardij
- medewerker klantencontacten
- medewerker verhuur- en bewonerszaken
- medewerker verkoopbureau
- medewerker woonservice
- medewerker woonwinkel
- verhuurfunctionaris
- verhuurmakelaar
- verkoopmakelaar
- verkoper
- woonconsulent
- woonconsulent/medewerker verhuurzaken.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek.  
NB Voor leidinggevende functies zie ook Functiefamilie 21 Management.

## E

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit verwante administratieve taken (zoals verwerken van aanvragen, invoeren van huurdergegevens, algemene informatie verstrekken). De taken zijn sterk routinematig. De functionaris communiceert met de klant, waarbij een dienstverlenende instelling nodig is. De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 à 60 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is frequent vereist bij het uitvoeren van de administratieve taken. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.



#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over PC-gebruik.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan richtlijnen, procedures en zich aandienende zaken. Hij krijgt prioriteiten aangereikt. De werkaanpak is vastgelegd in vaste procedures, richtlijnen en geautomatiseerde systemen. Voor het functioneren is enig initiatief van belang (met name bij klantencontacten). De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn van praktische aard en kunnen na een korte inwerkperiode worden opgelost. De functionaris kan terugvallen op de leidinggevende. Er is vrij direct toezicht op de functionaris via dagelijks overleg en begeleiding door vakvolwassen collega's.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) zijn gericht op een vlotte informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisicio

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij administratie van gegevens, behandeling van aanvragen) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking, irritaties bij de klant en lichte financiële schade voor de eigen organisatie. Bij contact met klanten kan ook enig imago- en klantverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot en berust voornamelijk op controle van de direct leidinggevende en/of collega's en in mindere mate op zelfcontrole. Ook klanten kunnen de fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met klanten, gericht op informatie-uitwisseling en het oplossen van praktische dagelijkse problemen. Deze contacten moeten vlot verlopen voor een goede dienstverlening.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij financiële en persoonlijke gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor of aan de balie bijna de hele dag aan een beeldscherm.

### D

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit verwante administratieve taken (zoals verwerken van aanvragen, invoeren van huurdergegevens, algemene informatie verstrekken, behandelen van reparatieverzoeken). De taken zijn veelal routinematig. De functionaris communiceert met de klant, waarbij een dienstverlenende en commerciële instelling nodig is. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is frequent vereist bij het uitvoeren van de administratieve taken. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over woonruimteverdeling, PC-gebruik en relevante wetgeving.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan richtlijnen, procedures en zich aandienende zaken. Hij stelt prioriteiten, in overleg met de leidinggevende en/of de klant. De werkaanpak is vastgelegd in vaste procedures, richtlijnen en geautomatiseerde systemen. Voor het functioneren is enig initiatief van belang (met name bij klantencontacten). De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn van praktische aard en kunnen met enige praktijkervaring worden opgelost. De functionaris kan terugvallen op de leidinggevende. Er is indirect toezicht op de functionaris via frequent overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) (ook op andere afdelingen) zijn gericht op een vlotte informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden.



## Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij administratie van gegevens, behandeling van aanvragen) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking, irritaties en lichte financiële schade bij de klant en financiële schade voor de eigen organisatie. Ook kan enig imago- en klantverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op controle van de direct leidinggevende en/of collega's en ook op zelfcontrole. Ook klanten kunnen de fouten ontdekken.

### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (vooral klanten) gericht op informatieuitwisseling en het oplossen van praktische dagelijkse problemen. Deze contacten moeten vlot verlopen voor een goede dienstverlening.

### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij financiële en persoonlijke gegevens van klanten.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor of aan de balie bijna de hele dag aan een beeldscherm.

## F

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit administratieve taken met enige variatie (zoals behandelen van reparatieverzoeken, huurincasso, verkoop- en/of huuradministratie, eerstelijnsklachtenbehandeling, voorbereiden betalingsregelingen, verwerken van woningaanvragen). De taken bevatten routinematige aspecten. De functionaris communiceert met de klant en organiseert werkzaamheden, waarbij een dienstverlenende en commerciële houding nodig is. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is frequent vereist bij onder meer huurincasso, opstellen van contracten, verwerken van subsidieaanvragen. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO-MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over woonruimteverdeling, PC-gebruik, relevante wetgeving en huurincasso. De functionaris moet blijven op het vakgebied.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan richtlijnen, procedures en zich aandienende zaken. Hij stelt prioriteiten, eventueel in overleg. De werkaanpak is vastgelegd in vaste procedures, richtlijnen en geautomatiseerde systemen. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden is eigen initiatief van belang (met name bij de klantencontacten, betalingsregelingen). De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn veelal van praktische aard en kunnen met ruime werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via regelmatig overleg en rapportages.

### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen en op andere afdelingen zijn gericht op een vlotte informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen.

## Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij administratie van gegevens, behandeling van aanvragen kasbeheer of contracten, huurincasso) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking, irritaties bij de klant, financiële schade bij zowel de klant als de eigen organisatie. Ook kan klant- en imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op controle van de direct leidinggevende en/of collega's en ook op zelfcontrole. Ook klanten kunnen de fouten ontdekken.

### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals klanten, gemeenten, uitvoeringsinstellingen), gericht op informatie-uitwisseling en het oplossen van omvangrijke dagelijkse problemen. Deze contacten moeten vlot en met de nodige tact verlopen voor een goede dienstverlening.



### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfsgegevens en financiële en persoonlijke gegevens van klanten.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor of aan de balie meer dan de helft van de dag aan een beeldscherm. Hij neemt incidenteel deel aan het verkeer en loopt hierdoor persoonlijk risico.

## G

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit bemiddelingstaken met administratieve componenten (zoals huurincasso, eerstelijnsklachtenbehandeling, verzorgen betalingsregelingen/schuldsaneringen, toewijzing van woningen, maken van analyses voor het management). Het werk bevat gevarieerde onderwerpen. De functionaris communiceert met de klant en organiseert werkzaamheden, waarbij een dienstverlenende en commerciële houding vereist is. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is frequent vereist bij onder meer huurincasso, het afhandelen van klachten, opstellen van contracten, huur- en/of verkoop-administratie. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over woonruimteverdeling, PC-gebruik, relevante wetgeving, juridische aangelegenheden en huurincasso. De functionaris moet blijven op het vakgebied.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale richtlijnen en procedures, vaste overlegmomenten en zich aandienende zaken. Hij stelt zelf prioriteiten, met inachtneming van de globale richtlijnen. De werkaanpak is vastgelegd in het beleidsplan en procedures en richtlijnen. Bij het oplossen van probleemsituaties zijn inzicht en initiatief van belang. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen en op andere afdelingen zijn gericht op een vlotte informatie-uitwisseling en het oplossen van overwegend praktische problemen. De contacten zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan een medewerker.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij huurincasso, toewijzing van woningen, afhandeling van klachten, contracten) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking, irritaties en financiële schade bij de klant, financiële schade bij de eigen organisatie (leegstand van woningen) en verkeerde managementkeuzen. Ook kan klant- en imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. Ook klanten kunnen de fouten ontdekken.

### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals klanten, gemeenten, uitvoeringsinstellingen), gericht op informatie-uitwisseling en het oplossen van omvangrijke dagelijkse problemen. Deze contacten moeten vlot en met de nodige tact verlopen voor een goede dienstverlening.

### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfsgegevens en financiële en persoonlijke gegevens van klanten.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor of aan de balie meer dan de helft van de dag aan een beeldscherm. Hij neemt incidenteel deel aan het verkeer en loopt hierdoor persoonlijk risico.

## I

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit diverse werkzaamheden rond bemiddeling bij huur en/of verkoop en/of levering van diensten en/of producten en de coördinatie van administratieve zaken (zoals beheer van onro-



rend goed, bemiddeling tussen bewoners en contact met dienstverlenende instanties). Het werk bevat gevarieerde onderwerpen. De functionaris communiceert, organiseert en controleert, waarbij een dienstverlenende en commerciële houding vereist is. Ook technische en beleidsadviserende aspecten spelen een rol. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is frequent vereist bij onder meer het opstellen van contracten en bij onderhandelen. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO–HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over woonruimteverdeling, PC-gebruik, relevante wetgeving en juridische aangelegenheden. De functionaris moet blijven op het vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale kaders en zich aandienende zaken. Hij is verder vrij om de eigen tijd in te delen en zelf prioriteiten te stellen. De functionaris is voor de aanpak en vormgeving van de werkzaamheden gebonden aan globale richtlijnen, procedures en het beleidsplan. Hij is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Bij het oplossen van probleem-situaties zijn inzicht en initiatief van belang. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbe-slissingen over het eigen werk en dat van anderen. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring en inzicht worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en het oplossen van problemen. De contacten zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen.

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij offertes, bemiddeling, coördinatie van werkzaamheden) kunnen leiden tot tijdverlies, irritaties bij de klant, verkeerde managementbeslissin-gen, financiële schade bij zowel de klant als de eigen organisatie. Ook kan klant- en imagoverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. Ook klanten kunnen de fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals klanten, gemeenten, uitvoeringsinstan-ties), gericht op informatie-uitwisseling en het oplossen van omvangrijke dagelijkse problemen. Bij deze contacten spelen servicegerichtheid, tact en overtuigingskracht een grote rol.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfsgegevens (zoals prijzen en beleid) en financiële en persoonlijke gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt – voornamelijk op kantoor – regelmatig aan een beeldscherm. Hij neemt regelmatig deel aan het verkeer en loopt hierdoor persoonlijk risico.

## H

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit uiteenlopende werkzaamheden rond bemiddeling bij huur en/of verkoop en/of levering van diensten en/of producten en de coördinatie van administratieve zaken (zoals adviseren over huren, kopen, producten, subsidies, hypotheek en verzekeringen; hierbij bemiddelen, maken van analyses voor directie). Het werk bevat gevarieerde onderwerpen. De functionaris bereidt beleid voor en adviseert hierover. In de functie spelen ook technische, administratieve, dienstverlenende en commerciële aspecten een belangrijke rol. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij onder meer het opstellen van contracten en bij onderhandelen. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over woonruimteverdeling, PC-gebruik, juridische





aangelegenheden en relevante wetgeving. De functionaris moet blijven op het vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale kaders en zich aandienende zaken. Hij is verder vrij om de eigen tijd in te delen en zelf prioriteiten te stellen. De functionaris is voor de aanpak en vormgeving van de werkzaamheden gebonden aan globale richtlijnen, procedures en het beleidsplan. Hij is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Bij het oplossen van probleemsituaties zijn een hoge mate van initiatief en inzicht van belang. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen over het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen aan het management. De voorkomende problemen kunnen met diverse jaren werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met MT-leden, collega's en andere leidinggevendenden op de eigen en andere afdelingen zijn van belang voor het oplossen van problemen en voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen. Ook zijn deze contacten gericht op het bijsturen van de werkprocessen en op beleidsondersteuning.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-7 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij toewijzing van woningen, advisering aan klanten, verstrekken van managementinformatie) kunnen leiden tot tijdverlies, irritaties bij de anderen, verkeerde directiebeslissingen, financiële schade bij de klant en (grote) financiële schade bij de eigen organisatie (leegstand van woningen). Dit kan leiden tot klant- en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. Ook klanten kunnen de fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals klanten, overheden, diverse instellingen en samenwerkingspartners), gericht op het oplossen van structurele problemen en het ontwikkelen van beleid. Bij deze contacten spelen aspecten als servicegerichtheid, tact, overtuigingskracht en conflict-hantering een grote rol.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij bedrijfsgegevens (zoals beleidsvoornemens) en financiële en persoonlijke gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt – voornamelijk op kantoor – nu en dan aan een beeldscherm. Hij neemt regelmatig deel aan het verkeer en loopt hierdoor persoonlijk risico.

## J

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het coördineren van verhuur-, verkoop-, bemiddelings- en algemene bewoners-zaken. Het werk bevat zeer gevarieerde onderwerpen. De functionaris bereidt beleid voor, adviseert hierover en ontwikkelt producten en diensten. Ook technische, organisatorische, administratieve, klantgerichte en commerciële aspecten spelen een belangrijke rol. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij het rapporteren en bij juridische zaken. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over woonruimteverdeling, PC-gebruik, relevante wetgeving en juridische aangelegenheden. De functionaris moet blijven op de diverse vakgebieden.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken. Hij is verder vrij om de eigen tijd in te delen en stelt zelf prioriteiten. De functionaris is voor de aanpak en vormgeving gebonden aan (mede zelf opgestelde) richtlijnen, procedures en het beleidsplan. Hij is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Een hoge mate van initiatief en inzicht is vereist. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen over het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen aan de directie. De voorkomende problemen kunnen met vele





jaren werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en collega's van met name andere afdelingen zijn van belang voor het oplossen van complexe problemen en voor voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen. Ook zijn deze contacten gericht op het bijsturen van de werkprocessen, beleidsondersteuning en productontwikkeling.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-15 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij managementinformatie en beleidsvoorstellen, aansturing van de afdelingen, communicatie met derden, toepassing huurrecht) kunnen leiden tot irritaties en financiële schade bij anderen, verkeerde beslissingen door de directie, grote financiële schade bij de eigen organisatie (leegstand, schadeclaims). Dit kan leiden tot klant- en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. Ook klanten kunnen de fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals klanten, overheden, (directies van) diverse instellingen en samenwerkingspartners), gericht op het oplossen van omvangrijke structurele problemen, het maken van prijsafspraken en het ontwikkelen van beleid. Bij deze contacten spelen aspecten als servicegerichtheid, tact, overtuigingskracht en conflicthantering een grote rol.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij bedrijfsgegevens (zoals beleidsvoornemens) en financiële en persoonlijke gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt – voornamelijk op kantoor – nu en dan aan een beeldscherm. Hij neemt regelmatig deel aan het verkeer en loopt hierdoor persoonlijk risico.

### Voorblad Functiefamilie 2 Woningbeheer I Wijkbeheer I

#### Leefbaarheid

#### Funcatiegroepen B t/m K

##### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn enerzijds toegespitst op het verhuren en onderhouden van woningen en het optimaal communiceren met bewoners. Anderzijds zijn ze gericht op het voorlichten, adviseren en (corrigerend) begeleiden van individuele of groepen bewoners, het afstemmen met partijen op het sociale vlak en het beleidsmatig/structureel aanpakken van (complexe) problemen.

De functionarissen in de eerste categorie zijn erop gericht het woongenot en de tevredenheid van de bewoners te verbeteren. De functionarissen in de laatstgenoemde categorie zijn gericht op het optimaliseren van de leefbaarheid in de wijken.

##### 2. Omschrijving

De eerstgenoemde functies zijn gericht op woningbeheer en wijkbeheer. De werkzaamheden bevatten elementen van: verhuur- en bewonerszaken op locatie. In het werk komen zowel technische als meer sociale aspecten aan de orde.

De laatstgenoemde functies zijn met name gericht op leefbaarheid. Het werk bevat elementen van: het adviseren, begeleiden en zo nodig corrigeren van bewoners, waarbij uiteenlopende bewonerszaken en vooral de leefbaarheid centraal staan. In het werk komen sociaal-communicatieve aspecten aan de orde.

Een functionaris kan daarnaast bijdragen aan het voorlichten over bijvoorbeeld subsidies, maatschappelijke zorginstellingen, procedures of bij voorgenomen sloop- of renovatieprojecten. Via samenwerking met diverse partijen wordt gestreefd naar het ontwikkelen van sociale netwerken om overlast te voorkomen en bestrijden en het wooncomfort te verhogen.



### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 2

- verhuren van woningen
- toezicht houden op naleving van huurovereenkomsten
- verwijzen, corrigeren, attenderen van bewoners
- schoonmaken en verzorgen van de gemeenschappelijke ruimten
- toezicht houden op woonomgeving tuinonderhoud, vervuiling van portieken
- bemiddelen bij conflicten en ruzies
- controleren op illegale bewoning
- verzamelen en signaleren van woningmarktgegevens op locatie
- verrichten van technische inspecties bij mutaties
- onderhouden van contacten met overheidsinstanties en sociale instellingen
- inventariseren en analyseren van woonwensen en -problemen
- bemiddelen bij sociale problemen of doorverwijzen naar andere instanties
- voorlichten en adviseren van bewoners(groepen)
- (beleids-)voorstellen doen ter verhoging van de leefbaarheid en/of verbetering van de eigen dienstverlening
- onderhouden van contacten met bewoners(groepen) en zo nodig bindende afspraken maken
- verlenen van woonmaatschappelijke dienstverlening
- bestrijden van overlast samen met andere instanties
- beheren van of werken in een Wijkwinkel.

### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- assistent-huismeester
- beheerder wijkwinkel
- buurtbeheerder
- buurtconciërge
- complexbeheerder
- coördinator beheer vereniging van eigenaren
- coördinator wijk- en buurtbeheer
- flatbeheerder
- hoofd wijkbeheer
- huismeester/beheerder/caretaker
- leefbaarheidmedewerker
- manager klantencontact
- medewerker beheer
- medewerker sociaal beheer
- medewerker vastgoedbeheer
- medewerker verhuurzaken
- medewerker wijk- en buurtbeheer
- medewerker wonen
- participatiemedewerker
- rayonconsulent
- rayonmedewerker
- rayonteamleider
- regiomeester
- servicemedewerker
- sociaal beheerder
- wijkteamleider/wijkmanager
- woonconsulent.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek. NB Voor leidinggevende functies zie ook Functiefamilie 21 Management.

## C

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het assisteren bij eenvoudige technische taken voor het onderhoud aan woningen en/of gemeenschappelijke ruimten van complexen. Daarnaast bestaat de functie uit het assisteren bij het afhandelen van eenvoudige klachten op het gebied van woning- en wijkbeheer (zoals eenvoudige reparaties, schoonmaakwerkzaamheden). De taken zijn sterk routinematig. De functionaris schakelt af en toe om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk bij spoedeisende klachten.

Kennis



De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan enkele jaren VBO (leerplicht vervuld), aangevuld met een beknopte bedrijfsopleiding.

#### **Zelfstandigheid**

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan werkinstructies en dagplanning. De werkaanpak is vastgelegd in werkinstructies, richtlijnen en procedures. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn van praktische aard en kunnen na een korte inwerkperiode worden opgelost. De functionaris kan bij moeilijkere problemen terugvallen op de leidinggevende. Er is direct toezicht op de functionaris door begeleiding door een vakvolwassen collega en/of leidinggevende.

#### **Contacten Intern**

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen afdeling zijn gericht op informatie-uitwisseling over de werkinstructies.

#### **Leidinggeven**

#### **Afbreukrisico**

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het verhelpen van verstoringen) kunnen leiden tot enig tijdverlies, financiële schade en externe irritaties. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot en berust op controle door anderen.

#### **Contacten Extern**

De functionaris heeft oppervlakkige contacten met bewoners, gericht op het verhelpen van klachten.

#### **Speciale Eisen**

#### **Fysieke Aspecten**

De functionaris werkt grotendeels in en rond woningen (binnen en buiten) en soms op kantoor. De lichamelijke inspanning bestaat daarnaast uit afwisselend lopen, zitten, staan, knielen, bukken. Soms is er sprake van ongemakkelijke houdingen. De functionaris neemt regelmatig deel aan het verkeer en loopt hierdoor persoonlijk risico.

### **B**

#### **Heterogeniteit**

De functie bestaat uit het assisteren bij het beheren van woningen en/of gemeenschappelijke ruimten van complexen. Daarnaast bestaat de functie uit het afhandelen van eenvoudige klachten op het gebied van woning- en wijkbeheer (zoals signaleren van onderhoudsgebreken, schoonmaakwerkzaamheden, ondersteunen van bewoners). De functie omvat ook enige sociale aspecten. De taken zijn routinematig. De functionaris schakelt af en toe om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk bij spoedeisende klachten.

#### **Kennis**

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO, aangevuld met een korte bedrijfsopleiding.

#### **Zelfstandigheid**

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan het concrete werkaanbod. Hij krijgt de prioriteiten aangereikt. De werkaanpak is vastgelegd in werkinstructies, richtlijnen en procedures. Voor het functioneren is enig initiatief gewenst bij het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen de voortgang van hoofdzakelijk het eigen werk en incidenteel ook dat van anderen (zoals aannemers). De voorkomende problemen zijn van praktische aard en kunnen na een korte inwerkperiode worden opgelost. De functionaris kan bij moeilijkere problemen terugvallen op de leidinggevende. Er is vrij direct toezicht op de functionaris via dagelijks overleg en gedeeltelijke begeleiding door een vakvolwassen collega en/of leidinggevende.

#### **Contacten Intern**

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op met name de eigen afdeling zijn gericht op informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang van de werkzaamheden.

#### **Leidinggeven**

#### **Afbreukrisico**

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het verhelpen van problemen) kunnen leiden tot tijdverlies, enige financiële schade, interne en externe irritaties, voort blijven bestaan van



probleemsituaties en eventueel imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot en berust voornamelijk op intensieve controle door anderen en voor een klein deel op zelfcontrole. Ook bewoners kunnen fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft oppervlakkige contacten met bewoners, gericht op het verhelpen van klachten.

#### Speciale Eisen

Enige discretie is af en toe vereist bij persoonlijke situaties en gegevens van bewoners.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt grotendeels in en rond woningen (binnen en buiten) en soms op kantoor. De lichamelijke inspanning bestaat daarnaast uit afwisselend lopen, zitten, staan, knielen, bukken. Soms is er sprake van ongemakkelijke houdingen. De functionaris neemt regelmatig deel aan het verkeer en loopt hierdoor persoonlijk risico.

### E

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren van eenvoudige technische taken voor het onderhoud aan woningen en/of gemeenschappelijke ruimten van complexen. Daarnaast bestaat de functie uit het afhandelen van eenvoudige klachten op het gebied van woning- en wijkbeheer (zoals reparaties, schoonmaakwerkzaamheden, ondersteunen en/of corrigeren van bewoners). De functie omvat ook enkele administratieve en sociale aspecten. De taken zijn overwegend routinematig. De functionaris schakelt af en toe om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het administreren van gegevens en verhelpen van klachten. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk bij spoedeisende klachten.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte technische kennis. De functionaris moet bijblijven op het technisch vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan het concrete werkaanbod. Hij krijgt de prioriteiten aangereikt. De werkaanpak en vormgeving zijn vastgelegd in richtlijnen en procedures. Voor het functioneren is initiatief gewenst bij het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van hoofdzakelijk het eigen werk en incidenteel ook dat van anderen (zoals aannemers). De voorkomende problemen zijn van praktische aard en kunnen met enige werkervaring worden opgelost. De functionaris kan bij moeilijkere problemen terugvallen op de leidinggevende. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijks overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op met name de eigen afdeling zijn gericht op informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang van de werkzaamheden en een optimale technische staat van de woningen.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het analyseren en verhelpen van problemen) kunnen leiden tot tijdverlies, enige financiële schade, interne en externe irritaties, continueren van probleemsituaties en eventueel imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust zowel op zelfcontrole als op controle door anderen. Ook bewoners kunnen fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals bewoners, aannemers), gericht op informatie-uitwisseling en het verhelpen van klachten. Deze contacten moeten vlot en met de nodige tact verlopen voor een goede dienstverlening.

#### Speciale Eisen

Enige discretie is af en toe vereist bij persoonlijke situaties en gegevens van bewoners.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt grotendeels in en rond woningen (binnen en buiten) en soms op kantoor. De



lichamelijke inspanning bestaat daarnaast uit afwisselend lopen, zitten, staan, knielen, bukken. Soms is er sprake van ongemakkelijke houdingen. De functionaris neemt regelmatig deel aan het verkeer en loopt hierdoor persoonlijk risico.

## D

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren van eenvoudige technische taken voor het onderhoud aan woningen en/of gemeenschappelijke ruimten van complexen. Daarnaast bestaat de functie uit het afhandelen van klachten op het gebied van woning- en wijkbeheer (zoals reparaties, schoonmaakwerkzaamheden, bemiddelen bij ruzies). De functie omvat technische, administratieve en sociale aspecten. De taken zijn overwegend routinematig. De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 à 60 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het administreren van gegevens, factuurcontrole en verhelpen van klachten. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk bij spoedeisende klachten.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim VBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte technische kennis (bijvoorbeeld over bouwkunde, materialen). De functionaris moet blijven op het technisch vakgebied.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd met name gebonden aan het concrete werkaanbod (zoals bewoners met vragen en problemen). Hij stelt, soms in overleg, prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn vastgelegd in richtlijnen en procedures. De functionaris is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en soms ook dat van anderen (zoals aannemers). De voorkomende problemen zijn veelal van praktische aard en kunnen met circa een jaar werkervaring zelfstandig worden opgelost. De functionaris kan bij lastige beslissingen terugvallen op de leidinggevende. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijks overleg.

### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op met name de eigen afdeling zijn gericht op informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang van de werkzaamheden en een optimale technische staat van de woningen.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het analyseren, verhelpen van problemen) kunnen leiden tot tijdverlies, enige financiële schade bij zowel de klant als de eigen organisatie, interne en externe irritaties, voort blijven bestaan van probleemsituaties en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust zowel op zelfcontrole als op controle door anderen. Ook bewoners kunnen fouten ontdekken.

### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals bewoners, aannemers), gericht op informatie-uitwisseling en het verhelpen van klachten. Deze contacten moeten vlot en met de nodige tact verlopen voor een goede dienstverlening.

### Speciale Eisen

Enige discretie is af en toe vereist bij persoonlijke situaties en gegevens van bewoners.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt grotendeels in en rond woningen (binnen en buiten) en soms op kantoor (incidenteel beeldschermwerk). De lichamelijke inspanning bestaat daarnaast uit afwisselend lopen, zitten, staan, knielen, bukken. Soms is er sprake van ongemakkelijke houdingen. De functionaris ondervindt persoonlijk risico wegens verkeersdeelname en soms bij het bemiddelen van conflicten die met agressie gepaard gaan.

## G

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het technisch (laten) onderhouden van woningen. Daarnaast bestaat de functie uit het onderhouden van contacten met (vertegenwoordigers van) bewoners om het woongenot en de leefbaarheid in de woningen en wijken te handhaven. De functie omvat zowel technische, advise-



rende, administratieve als financiële aspecten (zoals verrichten van woninginspecties, (laten) uitvoeren van reparaties, analyseren van klachten). De taken zijn deels routinematig. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het administreren van gegevens, factuurcontrole en het controleren van de uitvoering van werkzaamheden door derden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk bij spoedeisende klachten.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over onder meer bouwkunde, installaties, PC-gebruik. De functionaris moet blijven op het technisch vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd met name gebonden aan het concrete werkaanbod (zoals klanten met uiteenlopende vragen en problemen). Hij stelt hierbinnen zelf prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn vastgelegd in richtlijnen en procedures. De functionaris is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen (zoals aannemers). De voorkomende problemen zijn doorgaans van praktische aard en kunnen met enkele jaren werkervaring zelfstandig worden opgelost. De functionaris kan bij lastige beslissingen terugvallen op de leidinggevende. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang van de werkzaamheden, een optimale technische staat van de woningen en een goed leefklimaat.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij woninginspecties, (laten) uitvoeren van reparaties, administratieve afwikkeling) kunnen leiden tot tijdverlies, financiële schade bij zowel de klant als de eigen organisatie, interne en externe irritaties, voort blijven bestaan van probleemsituaties en imago-verlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust zowel op zelfcontrole als op controle door anderen. Ook bewoners kunnen fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals bewoners(commissies), aannemers, gemeenten, politie), gericht op informatie-uitwisseling, het verhelpen van klachten en oplossen van (sociale) problemen. Deze contacten moeten vlot en met de nodige tact verlopen voor een goede dienstverlening.

#### Speciale Eisen

Enige discretie is af en toe vereist bij persoonlijke situaties en gegevens van bewoners.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt deels in en rond woningen (binnen en buiten) en deels op kantoor (nu en dan beeldschermwerk). De lichamelijke inspanning bestaat uit afwisselend lopen, zitten, staan, knielen, bukken. Incidenteel is er sprake van ongemakkelijke houdingen. De functionaris ondervindt persoonlijk risico wegens verkeersdeelname en soms bij het oplossen van conflicten die met agressie gepaard gaan.

## F

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het onderhouden van contacten met (vertegenwoordigers van) bewoners. Daarnaast bestaat de functie uit het technisch (laten) onderhouden van woningen om het woongenot en de leefbaarheid in de woningen en wijken te handhaven en zo mogelijk te verbeteren. De functie omvat zowel technische, sociale (zoals adviseren, communiceren, bemiddelen), controlerende als administratieve en financiële aspecten (zoals verrichten van woninginspecties, (laten) uitvoeren van reparaties, verhogen van de leefbaarheid van de buurt (zoals aanpakken vandalisme), aanspreken van bewoners op de regels, administratief afhandelen van woningmutaties). De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door vele binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het administreren van gegevens en het maken van werkopdrachten. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk bij spoedeisende klachten.





### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over onder meer bouwkunde, conflicthantering, installatietechniek, PC-gebruik. De functionaris moet blijven op het gebied van huurwetgeving en -subsidies en bouwkunde.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd voor een groot deel gebonden aan het concrete werkaanbod (zoals klanten met uiteenlopende vragen en problemen, mutaties) en administratieve deadlines. Hij deelt verder de eigen tijd in en stelt prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn vastgelegd in richtlijnen en procedures. De functionaris is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het oplossen van probleemsituaties zijn inzicht en initiatief van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen (zoals aannemers). De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring zelfstandig worden opgelost. De functionaris kan bij vergaande problemen terugvallen op de leidinggevende. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang van de werkzaamheden, een optimale technische staat van de woningen en een goed leefklimaat.

### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij woninginspecties, (laten) uitvoeren van reparaties, administratieve afwikkeling, aanpakken van conflicten, klachtafhandeling) kunnen leiden tot tijdverlies, financiële schade bij zowel de klant als de eigen organisatie, interne en externe irritaties, onbeheersbare probleemsituaties en imagooverlies, ontevreden klanten. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en tegenspel van andere betrokkenen. Ook bewoners kunnen fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals bewoners(commissies), aannemers, gemeenten, politie), gericht op informatie-uitwisseling, afstemming, het oplossen van problemen en het verhelpen van klachten voor een optimale leefomgeving van bewoners. Dit vereist de nodige tact, overtuigingskracht en conflictbeheersing.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij persoonlijke situaties en gegevens van bewoners.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt deels op kantoor (regelmatig beeldschermwerk) en deels in en rond woningen (binnen en buiten). De lichamelijke inspanning bestaat uit afwisselend lopen, zitten, staan, knielen, bukken. De functionaris ondervindt persoonlijk risico wegens verkeersdeelname en soms bij het oplossen van conflicten die met agressie gepaard gaan.

### I

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het onderhouden van contacten met (vertegenwoordigers van) bewoners. Daarnaast bestaat de functie uit het technisch laten onderhouden van woningen om het woongenot en de leefbaarheid in de woningen en wijken te handhaven en zo mogelijk te verbeteren. De functie omvat zowel technische, sociale (zoals adviseren, communiceren, bemiddelen) als administratieve en financiële aspecten (bijvoorbeeld laten uitvoeren van reparaties, houden van telefonisch spreekuur, contacten met diverse partijen zoals gemeente en politie, selecteren, registreren en informeren van (nieuwe) bewoners, bemiddelen bij geschillen, verrichten van woninginspecties, huurincasso). De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door vele binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het administreren van gegevens en het maken van werkopdrachten. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door deadlines.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO-HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over onder meer bouwkunde, conflicthantering, huurrecht, gespreksvoering. De functionaris moet blijven op het gebied van huurwetgeving en -subsidies en bouwkunde.





### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd voor een groot deel gebonden aan het concrete werkaanbod (zoals mutaties, klanten met uiteenlopende vragen en problemen) en administratieve deadlines. Hij deelt verder de eigen tijd in en stelt prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn vastgelegd in richtlijnen en procedures. De functionaris is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het oplossen van probleemsituaties zijn inzicht en mensenkennis, initiatief en doortastendheid van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen (zoals aannemers) en betreffen het oplossen van problemen. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring zelfstandig worden opgelost. De functionaris kan bij vergaande problemen eventueel terugvallen op de leidinggevende. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen en met name andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling en afstemming en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden.

### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan een medewerker.

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij woninginspecties, laten uitvoeren van reparaties, administratieve afwikkeling, het aanpakken van conflicten en overlastsituaties, klachtafhandeling) kunnen leiden tot tijdverlies, financiële schade bij zowel de klant als de eigen organisatie, interne en externe irritaties, onbeheersbare probleemsituaties en imago-verlies, ontevreden klanten. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en tegenspel van andere betrokkenen. Ook bewoners kunnen fouten ontdekken.

### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals bewoners(commissies), aannemers, gemeenten, politie), gericht op informatie-uitwisseling, afstemming, het oplossen van problemen en het verhelpen van klachten voor een optimale leefomgeving van bewoners. Bij deze contacten spelen tact, overtuigingskracht en conflictbeheersing een rol.

### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij persoonlijke situaties en gegevens van bewoners en prijsafspraken. De functionaris moet weerstand kunnen bieden aan mogelijke druk van (potentiële) huurders voor een voorkeursbehandeling.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt deels op kantoor (regelmatig beeldschermwerk) en deels in en rond woningen (binnen en buiten). De lichamelijke inspanning bestaat uit afwisselend lopen, zitten, staan. De functionaris ondervindt persoonlijk risico wegens verkeersdeelname en bij het oplossen van conflicten die met agressie gepaard gaan.

## H

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het onderhouden van contacten met (vertegenwoordigers van) bewoners. Daarnaast bestaat de functie uit het technisch laten onderhouden van woningen om het woongenot en de leefbaarheid in de woningen en wijken te handhaven en zo mogelijk te verbeteren. De functie omvat zowel leidinggevende, technische, sociale (zoals adviseren, communiceren, bemiddelen) als juridische en administratieve en financiële aspecten (bijvoorbeeld onderhouden van contacten met diverse partijen zoals bewonerscommissies, gemeente en politie, voorkomen en oplossen van overlastproblematiek (zoals in de vorm van verbetervoorstellen), initiëren van juridische procedures, aansturen van en overleggen met de beheerders en huismeesters; plannen, begroten en voorbereiden van contracten voor groot onderhoud). De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door vele binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij administreren van gegevens en het maken van bindende afspraken. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door deadlines.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over onder meer conflictantering, huurrecht, volkshuisvesting, juridische zaken. De functionaris moet blijven op het gebied van huurwetgeving en -subsidies en bouwkunde.



### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd voor een deel gebonden aan het concrete werkaanbod (zoals klanten met uiteenlopende vragen en problemen, mutaties) en deadlines. Hij deelt verder de eigen tijd in en stelt prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn vastgelegd in richtlijnen en procedures. De functionaris is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het oplossen van probleemsituaties en het optimaliseren van de leefbaarheid zijn inzicht en mensenkennis, initiatief en doortastendheid van groot belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen (zoals aannemers) en betreffen het oplossen van problemen. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring zelfstandig worden opgelost. De functionaris kan bij vergaande problemen eventueel terugvallen op de leidinggevende. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen en met name andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling en afstemming en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden.

### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-2 medewerkers.

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het aanpakken van conflicten en overlastsituaties, plannen, begroten of het trekken van leefbaarheidprojecten, afsluiten van contracten, juridische procedures) kunnen leiden tot tijdverlies, hoge financiële schade bij zowel de klant als de eigen organisatie, interne en externe irritaties, onbeheersbare probleemsituaties en imagoverlies, ontevreden klanten. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en tegenspel van andere betrokkenen. Ook bewoners kunnen fouten ontdekken.

### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals bewoners(commissies), aannemers, gemeenten, politie, juristen), gericht op informatie-uitwisseling, afstemming, het oplossen van complexe problemen en beleidsontwikkeling voor een optimale leefomgeving van bewoners. Bij deze contacten spelen tact, overtuigingskracht en conflictbeheersing een rol.

### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij persoonlijke situaties en gegevens van bewoners en prijsafspraken. De functionaris moet weerstand kunnen bieden aan mogelijke druk van (potentiële) huurders voor een voorkeursbehandeling en tijdens prijsonderhandelingen met aannemers.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt deels op kantoor (regelmatig beeldschermwerk) en deels in en rond woningen (binnen en buiten). De lichamelijke inspanning bestaat uit afwisselend lopen, zitten, staan. De functionaris ondervindt persoonlijk risico wegens verkeersdeelname en bij het oplossen van conflicten die met agressie gepaard gaan.

## K

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit (het coördineren van) het onderhouden van contacten met (vertegenwoordigers van) bewoners. Daarnaast bestaat de functie uit (het coördineren van) het technisch onderhoud aan woningen. Deze taken hebben als doel het woongenot en de leefbaarheid in de woningen en wijken te verbeteren. De functie omvat zowel leidinggevende, beleidsadviserende, juridische, communicatieve, planmatige, administratieve als financiële aspecten (zoals aansturen van en overleggen met wijkmedewerkers; uitwerken van verbeteringsvoorstellen; oplossen van complexe conflictsituaties, onderhouden van contacten met diverse partijen zoals bewonerscommissies, gemeente en politie). De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door vele binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het maken van financiële afspraken en het voeren van correspondentie. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door deadlines.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over onder meer conflicthantering, huurrecht, volkshuisvesting, juridische zaken. De functionaris moet blijven op het vakgebied en op het gebied van huurwetgeving en huursubsidies.

### Zelfstandigheid



De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan gemaakte afspraken en vaste overlegmomenten. Hij deelt verder de eigen tijd in en stelt prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn gebonden aan externe regelgeving en (mede voorgestelde) globale richtlijnen en procedures. De functionaris is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het doen van verbetervoorstellen, coördineren van werkzaamheden en oplossen van complexe probleemsituaties zijn inzicht en mensenkennis, inventiviteit, initiatief en doortastendheid van groot belang. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen en het oplossen van problemen op korte en langere termijn. De voorkomende problemen kunnen met diverse jaren ervaring zelfstandig worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met management en collega's op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling en afstemming en het oplossen van complexe problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang, eenduidigheid en kwaliteit van de werkzaamheden.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-5 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij conflicthantering, beleidsadvisering, coördinatie van werkzaamheden) kunnen leiden tot tijdverlies, grote financiële schade bij zowel de klant als de eigen organisatie, interne en externe irritaties, imagooverlies, ontevreden klanten, afname van leefbaarheid in de wijk, verkeerde beleidsontwikkeling en verkeerde beslissingen door derden. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en overleg.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals bewoners(commissies), adviseurs, gemeenten, politie, juristen), gericht op informatie-uitwisseling, afstemming, het oplossen van complexe problemen en beleidsontwikkeling voor een optimale leefomgeving van bewoners. Bij deze contacten spelen tact, overtuigingskracht en conflictbeheersing een grote rol.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij persoonlijke situaties en gegevens van bewoners en bij prijsafspraken en beleidsvoornemens. De functionaris moet weerstand kunnen bieden aan mogelijke druk van (potentiële) huurders voor een voorkeursbehandeling en tijdens prijsonderhandelingen met aannemers.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt grotendeels op kantoor (nu en dan beeldschermwerk). De functionaris ondervindt persoonlijk risico wegens verkeersdeelname en bij het oplossen van conflicten die met agressie gepaard gaan.

## J

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit de coördinatie van het onderhouden van contacten met (vertegenwoordigers van) bewoners en het technisch onderhoud aan woningen. Deze taken hebben als doel het woongenot en de leefbaarheid in de woningen en wijken te verbeteren. De functie omvat zowel leidinggevende, beleidsmatige, juridische, communicatieve, planmatige, administratieve als financiële aspecten (zoals leidinggeven aan een wijkteam; begeleiden van leefbaarheidprojecten, initiëren en schrijven van verbeteringsvoorstellen; oplossen van complexe conflictsituaties, onderhouden van contacten met diverse partijen zoals bewonerscommissies, gemeente en politie). De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door vele binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het maken van financiële afspraken, juridische zaken en het voeren van correspondentie. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over onder meer conflicthantering, huurrecht, volkshuisvesting, juridische zaken, management. De functionaris moet blijven op het vakgebied, huurwetgeving, huursubsidies en (landelijke) beleidsontwikkelingen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan gemaakte afspraken en vaste overlegmomenten. Hij deelt verder de eigen tijd in en stelt prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn gebonden aan externe regelgeving en mede opgestelde procedures. De functionaris is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het doen van beleidsvoorstellen, coördineren van werkzaam-



heden en oplossen van complexe probleemsituaties zijn een hoge mate van inzicht en mensenkennis, inventiviteit, initiatief en doortastendheid van zeer groot belang. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen, beleidsvoorstellen en het oplossen van problemen op voornamelijk langere termijn. De voorkomende problemen kunnen met vele jaren werkervaring zelfstandig worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en collega's op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling en afstemming en het oplossen van complexe problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang, eenduidigheid en kwaliteit van de werkzaamheden.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-10 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsadvisering, coördinatie van werkzaamheden, bewaking werkprocessen) kunnen leiden tot tijdverlies, inefficiënte werkwijzen, grote financiële schade, interne en externe irritaties, imagooverlies, ontevreden klanten, afname van leefbaarheid in de wijk en verkeerde beleidsontwikkeling en -beslissingen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en overleg.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals bewoners(commissies), adviseurs, gemeenten, politie, juristen), gericht op informatie-uitwisseling, afstemming, het oplossen van structurele en complexe problemen en beleidsontwikkeling voor het verbeteren van het verhuurbeleid op lange termijn en een optimale leefomgeving van bewoners. Bij deze contacten spelen tact, overtuigingskracht en conflictbeheersing een grote rol.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij persoonlijke situaties en gegevens van bewoners en bij prijsafspraken en beleidsvoornemens. De functionaris moet weerstand kunnen bieden aan mogelijke druk van (potentiële) huurders voor een voorkeursbehandeling en tijdens prijsonderhandelingen met aannemers.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt grotendeels op kantoor (nu en dan beeldschermwerk). De functionaris ondervindt persoonlijk risico wegens verkeersdeelname en bij het oplossen van conflicten die met agressie gepaard gaan.

### Voorblad Functiefamilie 3 Receptie I Balie

#### Functiegroepen B t/m F

##### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op het beantwoorden van klantenvragen aan de telefoon of balie. Het betreft hier bijvoorbeeld het ontvangen of verwerken van reparatieverzoeken en het ontvangen van bezoekers, verstrekken van algemene of specifieke informatie en bedienen van de telefooncentrale.

##### 2. Omschrijving

Deze functies bestaan uit balie- en/of telefoonwerkzaamheden. Het werk bevat elementen van: klantencontact, administratie, registratie en eventueel klachtenafhandeling. In het werk kunnen ook lichte technisch-administratieve aspecten en organisatorische aspecten aan de orde komen.

##### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 3

- beantwoorden van vragen van klanten
- te woord staan en/of doorverwijzen van gasten en bezoekers
- bedienen van de telefooncentrale/doorverbinden van binnenkomende telefoontjes
- doorgeven van berichten
- uitvoeren van eenvoudige administratieve taken
- invoeren van gegevens en/of teksten
- kopiëren, distribueren, inbinden, archiveren van stukken
- ontvangen, sorteren, verdelen en eventueel beantwoorden van post



- bedienen van fax en telefoon waarbij beoordelen, doorverbinden, afhouden of zelf oplossen van toepassing is
- maken van overzichten
- aannemen/registreren van technische klachten
- beoordelen van technische klachten
- printen van werkbonnen
- uitsturen van facturen
- inplannen van reparatieverzoeken.

#### **4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen**

- administratief medewerker
- administratief medewerker onderhoudsbedrijf
- administratief medewerker technisch beheer
- baliedewerker/receptionist
- medewerker administratieve ondersteuning
- medewerker bedrijfsbureau
- medewerker klachtenbureau
- medewerker klantenservice
- medewerker ontvangst/registratie klachten
- medewerker projectadministratie
- medewerker receptie
- medewerker reparatielij
- medewerker serviceteam
- medewerker technische administratie
- receptionist
- receptionist/telefonist
- telefonist.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek.

NB Voor financieel-administratieve functies zie ook Functiefamilie 4 Financiële Administratie. NB Voor administratieve/secretariële functies zie ook Functiefamilie 23 Secretariaat.

### **B**

#### **Heterogeniteit**

De functie bestaat uit eenvoudige receptie- en balietaken, die zich veelal volgens een vast patroon herhalen (zoals bedienen van telecommunicatieapparatuur, ontvangen en doorverwijzen van bezoekers, enkele registrerende werkzaamheden). De taken zijn routinematig. De functionaris schakelt veelvuldig om tussen de verschillende taken en/of door interrupties en binnenkomende vragen. Accuratesse is nu en dan vereist. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk bij gelijktijdigheid van werkzaamheden.

#### **Kennis**

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan enkele jaren VBO (leerplicht vervuld), aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over klantgericht telefoneren).

#### **Zelfstandigheid**

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zaken die een directe reactie vereisen (telefoontjes en bezoekers). De werkaanpak is vastgelegd in strakke procedures en richtlijnen. Bij het te woord staan van klanten en bezoekers is enige inventiviteit/gevoel voor de situatie van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn zeer eenvoudig. De leidinggevende of collega is aanwezig voor eventuele vragen. Er is direct toezicht op de functionaris via overleg en door begeleiding van vakvolwassen collega's.

#### **Contacten Intern**

De contacten met medewerkers (in de gehele organisatie) zijn gericht op doorverbinden.

#### **Leidinggeven**

#### **Afbreukrisico**

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het te woord staan van klanten of bezoekers, registraties) kunnen leiden tot interne en externe irritaties en tijdverlies in gegevensverwerking. Ook kan enig imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voor



een groot deel op controle van de leidinggevende/vakvolwassen collega's en in mindere mate op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft frequent contacten met derden (met name klanten en andere relaties), gericht op doorverbinden.

#### Speciale Eisen

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor of aan de balie. De functionaris maakt bijna de hele dag gebruik van telefooncentrale en beeldscherm.

### C

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit verscheidene receptie- en balietaken met enige variatie die zich veelal volgens een vast patroon herhalen (zoals bedienen van telecommunicatieapparatuur, ontvangen en doorverwijzen van bezoekers, registrerende werkzaamheden). De taken zijn overwegend routinematig. De functionaris schakelt veelvuldig om tussen de verschillende taken en/ of door interrupties en binnenkomende vragen. Accuratesse is nu en dan vereist. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk bij gelijktijdigheid van werkzaamheden.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over klantgericht telefoneren).

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zaken die een directe reactie vereisen (telefoontjes en bezoekers). De werkaanpak is veelal vastgelegd in procedures en richtlijnen. Bij het te woord staan van klanten en bezoekers is enige inventiviteit/gevoel voor de situatie van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn eenvoudig. De leidinggevende is snel te bereiken voor eventuele vragen. Er is (in)direct toezicht op de functionaris via frequent overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met medewerkers (in de gehele organisatie) zijn gericht op een vlotte gegevensuitwisseling.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het te woord staan van klanten of bezoekers, registraties) kunnen leiden tot interne en externe irritaties en tijdverlies in gegevensverwerking. Ook kan enig imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en controle van anderen binnen de organisatie.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft frequent contacten met derden (met name klanten en andere relaties), gericht op informatie-uitwisseling en doorverwijzingen. Dit vereist soms enige tact.

#### Speciale Eisen

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor of aan de balie. De functionaris maakt bijna de hele dag gebruik van telefooncentrale en beeldscherm.

### D

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit verscheidene receptie- en balietaken en/of enkele verwante administratieve deeltaken, (zoals bedienen van telecommunicatieapparatuur, ontvangen en doorverwijzen van bezoekers, verzorgen van inkomende/uitgaande post, uitvoeren van lichte administratieve deeltaken, ontvangen en registreren van technische klachten). De taken zijn grotendeels routinematig. De functionaris schakelt veelvuldig om tussen de verschillende taken en/of door interrupties en binnenko-





mende vragen. Accuratesse is met enige regelmaat vereist. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk bij gelijktijdigheid van werkzaamheden.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over klantgericht telefoneren, automatisering).

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zaken die een directe reactie vereisen (telefoontjes en bezoekers) en tijdschema's. De werkaanpak is veelal vastgelegd in procedures en richtlijnen. Bij het te woord staan van klanten en bezoekers is enige inventiviteit/gevoel voor de situatie van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn praktisch en kunnen met enige werkervaring worden opgelost. De leidinggevende is (snel) te bereiken voor eventuele vragen. Er is (in)direct toezicht op de functionaris via frequent overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met medewerkers (in de gehele organisatie) zijn gericht op de vlotte gegevensuitwisseling en doorgeven van informatie.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het te woord staan van klanten of bezoekers, het afhandelen van gesprekken, de postbehandeling) kunnen leiden tot interne en externe irritaties en tijdverlies in gegevensverwerking. Ook kan enig imagoverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en controle van anderen binnen de organisatie.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft frequent contacten met derden (met name klanten en andere relaties), gericht op informatie-uitwisseling en doorverwijzingen. Tact speelt hierbij een rol.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor of aan de balie. De functionaris maakt bijna de hele dag gebruik van telefooncentrale en beeldscherm.

## E

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit verschillende (technische-) receptie- en balietaken en enkele administratieve taken (zoals bedienen van telecommunicatieapparatuur, ontvangen en beoordelen van technische klachten, uitvoeren van diverse ondersteunende administratieve werkzaamheden zoals verwerken van bonnen en uitsuren van facturen). De taken zijn deels routinematig. De functionaris schakelt veelvuldig om tussen de verschillende taken en/of door interrupties en binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij de administratieve werkzaamheden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk bij gelijktijdigheid van werkzaamheden.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO-MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over klachtenverwerking, automatisering) en een duidelijke oriëntatie op de interne processen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zaken die een directe reactie vereisen (telefoontjes en bezoekers) en globale tijdschema's. Hij stelt prioriteiten, in overleg met de leidinggevende. De werkaanpak is grotendeels vastgelegd in procedures en richtlijnen. Bij het te woord staan van klanten en bezoekers zijn inventiviteit en gevoel vereist. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn praktisch en kunnen met enige werkervaring worden opgelost. De leidinggevende is te bereiken voor eventuele vragen. Er is (in)direct toezicht op de functionaris via regelmatig overleg en op basis van resultaten.





#### Contacten Intern

De contacten met medewerkers (in de gehele organisatie) zijn gericht op een vlotte gegevensuitwisseling en op het bieden van ondersteuning voor voortgang van de werkzaamheden.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het te woord staan van klanten of bezoekers, het afhandelen van gesprekken, administratieve ondersteuning) kunnen leiden tot interne en externe irritaties, tijdverlies in gegevensverwerking en enige financiële schade. Ook kan klantverlies en/of imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en controle van anderen binnen de organisatie.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft frequent contacten met derden (met name klanten en andere relaties), gericht op informatie-uitwisseling, doorverwijzingen en klachtenverwerking. Deze contacten dienen vlot en met de nodige tact te verlopen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij gegevens van klanten en vertrouwelijke stukken.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor of aan de balie. De functionaris maakt bijna de hele dag gebruik van telefooncentrale en beeldscherm.

## F

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit administratieve en organisatorische werkzaamheden gericht op ontvangst en registratie van technische klachten en het beantwoorden van vragen van klanten. Het werk bevat gevarieerde onderwerpen (zoals aannemen en beoordelen van onder meer onderhoudsklachten, informeren huurders, verwerken bonnen). De functionaris schakelt veelvuldig om tussen de verschillende taken en/of door interrupties en binnenkomende vragen. Accuratesse is frequent vereist (zoals bij inplannen reparatieverzoeken). De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk bij gelijktijdigheid van werkzaamheden.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met enige technische kennis en specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over klachtenverwerking, automatisering) en een duidelijke oriëntatie op de interne processen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zaken die een directe reactie vereisen (telefoontjes en bezoekers) en globale richtlijnen. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De werkaanpak is grotendeels vastgelegd in procedures en richtlijnen. Voor het functioneren zijn initiatief en inzicht van groot belang om zelfstandig op diverse situaties in te kunnen spelen. Bij het te woord staan van klanten zijn inventiviteit en gevoel vereist. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn veelal praktisch en kunnen met circa één jaar werkervaring worden opgelost. De leidinggevende is te bereiken voor eventuele vragen. Er is indirect toezicht op de functionaris via regelmatig overleg en op basis van resultaten.

#### Contacten Intern

De contacten met (leidinggevend en) medewerkers zijn gericht op een vlotte gegevensuitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij communicatie met klanten en met de technische dienst) kunnen leiden tot interne en externe irritaties, stagnatie in de voortgang van de werkzaamheden en financiële schade. Ook kan klantverlies en imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en controle van anderen binnen de organisatie.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals klanten, leveranciers, aannemers), gericht



op aanneming van klachten, informatie-uitwisseling, het beantwoorden van vragen, afhandelen van bestellingen en organiseren van diverse zaken. Deze contacten dienen vlot en met de nodige tact te verlopen.

#### Speciale eisen

Discretie is vereist bij gegevens van klanten en vertrouwelijke stukken.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor of aan de balie. De functionaris maakt bijna de hele dag gebruik van telefooncentrale en beeldscherm.

### Voorblad Functiefamilie 4 Financiële Administratie

#### Functiegroepen C t/m L

##### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op het correct, tijdig en volledig vastleggen en/of verwerken van (financieel-administratieve) gegevens van de bedrijfsactiviteiten.

De functionarissen zijn daarnaast gericht op het afhandelen, het verslag doen daarover en het verschaffen van managementinformatie, het controleren van activiteiten en het analyseren en adviseren op basis van de vastlegging.

De functies kunnen qua bereik sterk verschillen. Sommigen hebben betrekking op alleen de financiële afwikkeling van een onderdeel; andere op de algemene verslaglegging van de organisatie in het geheel en het leveren van bijdragen aan functie-eigen en/of algemene beleidsterreinen.

##### 2. Omschrijving

Deze functies zijn gericht op het verwerken van gegevens. Het werk bevat elementen van: zorgdragen voor (onderdelen van) de verslaglegging en rapportages, het uitvoeren van diverse analyses, (budget)bewaking en het genereren van (onderdelen van) managementinformatie.

Dit moet zodanig gebeuren dat er intern op elk moment een accuraat beeld bestaat van de bedrijfseconomische situatie en dat extern voldaan kan worden aan de (wettelijke) verplichtingen.

De werkzaamheden bevatten zowel financiële als meer administratieve aspecten.

Een werknemer in deze functie kan daarnaast bijdragen aan het voorbereiden, coördineren, bepalen en optimaliseren van het financieel-economische en administratieve beleid van de organisatie.

##### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 4

- invoeren en/of registreren van gegevens
- invoeren, verzamelen, controleren, registreren en coderen van financiële gegevens (zoals huren, debiteuren, crediteuren)
- administreren, interpreteren en bewerken van financiële gegevens
- samenstellen van diverse financieel-administratieve overzichten
- verwerken, analyseren, toetsen en rapporteren over financiële (sub)administraties
- opstellen van (deel)begrotingen en bewaken van budgetten
- controleren van de uitvoering van de administratieve procedures
- verzorgen van al dan niet gestandaardiseerde managementinformatie (financiële jaarstukken, begrotingen, exploitatieopzetten)
- administratief verwerken van formulieren
- vormgeven aan administratieve procedures en richtlijnen
- leveren van beleidsbijdragen voor het administratieve en financiële beleid
- bepalen en verbeteren van het administratieve en financiële beleid
- verzorgen van het incassotraject
- beheren van administraties van derden.

##### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- administrateur
- assistent-bedrijfscontroller
- (assistent) boekhouder
- controlemedewerker
- coördinator jaarrekening
- (coördinerend) medewerker huurincasso
- groepshoofd debiteurenadministratie
- hoofd administratie



- hoofd boekhouding
- hoofd financiële administratie
- medewerker bedrijfsadministratie
- medewerker crediteurenadministratie
- medewerker dagelijkse verwerking
- medewerker debiteurenadministratie
- medewerker financiën
- medewerker financieel beheer en informatie
- medewerker financiële administratie
- medewerker grootboek
- medewerker huurdebiteuren
- medewerker onderhoudsadministratie
- medewerker personeels- en salarisadministratie
- medewerker projectadministratie
- medewerker salarisadministratie
- medewerker verslaglegging
- teamleider financiële zaken.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek. NB Voor leidinggevende functies zie ook Functiefamilie 21 Management.

NB Voor algemene administratieve werkzaamheden zie ook Functiefamilie 3 Receptie/Balie.

## D

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit eenvoudige en sterk routinematige financieel-administratieve deeltaken (zoals het invoeren van gegevens, het registreren, kopiëren en laten ondertekenen van facturen, het samenstellen van eenvoudige standaardoverzichten). De functionaris schakelt af en toe om tussen de verschillende functiebestanddelen of door interrupties. Accuratesse is veelvuldig vereist (zoals bij het verwerken van gegevens). De functionaris werkt incidenteel onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de te gebruiken systemen en programma's.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan instructies, vaste procedures en richtlijnen. Hij krijgt de prioriteiten aangereikt. De werkaanpak is grotendeels vastgelegd in procedures en richtlijnen en vloeit logischerwijs voort uit het gebruik van de geautomatiseerde systemen. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden zijn enig inzicht en interpretatievermogen gewenst. De te maken keuzen betreffen de voortgang van de eigen werkzaamheden. De voorkomende problemen zijn praktisch en kunnen met enige werkervaring worden opgelost. De leidinggevende is aanwezig voor eventuele vragen. Er is direct toezicht op de functionaris via controle en indirect toezicht door frequent overleg.

### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen afdeling (incidenteel ook contacten daarbuiten) zijn gericht op de vlotte uitwisseling van gegevens.

### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij gegevensverwerking) kunnen leiden tot tijdverlies en enige financiële schade en kunnen interne irritaties veroorzaken. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot en berust voornamelijk op controle van de leidinggevende en anderen binnen de organisatie en controle door het systeem.

De functionaris heeft incidenteel contacten met derden, gericht op informatie-uitwisseling.

### Speciale eisen

Enige discretie is vereist bij (partiële) bedrijfsgegevens.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor bijna de hele tijd aan een beeldscherm.



## C

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit een aantal financieel-administratieve deeltaken, die verschillend van aard kunnen zijn maar duidelijk onderlinge verwantschap vertonen (zoals debiteuren- en/of crediteurenadministratie). De deeltaken bevatten veel routinematige zaken. De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 à 60 minuten om tussen de verschillende functiebestanddelen of door interrupties. Accuratesse is veelvuldig vereist (zoals bij boekingen, controles). De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de te gebruiken systemen en algemene boekhoudkundige beginselen.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste procedures, richtlijnen en opgedragen prioriteiten. De werkaanpak is grotendeels vastgelegd in procedures en richtlijnen en vloeit logischerwijs voort uit het gebruik van de geautomatiseerde systemen. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden zijn initiatief en inzicht van belang. De te maken keuzen betreffen het signaleren van onvolkomenheden en de voortgang van de eigen werkzaamheden. De voorkomende problemen zijn praktisch en kunnen met enige werkervaring worden opgelost. De leidinggevende is te bereiken voor eventuele vragen. Er is (in)direct toezicht op de functionaris via frequent overleg en controle van rapportages.

### Contacten Intern

De contacten met collega's (ook op andere afdelingen) en leidinggevende(n) zijn gericht op de vlotte uitwisseling van gegevens.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij controles, boekingen) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking en enige financiële schade en kunnen interne en externe irritaties veroorzaken. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot en berust voornamelijk op controle van de leidinggevende en anderen binnen de organisatie en controle door het systeem.

### Contacten Extern

De functionaris heeft nu en dan contacten met derden, gericht op informatie-uitwisseling.

### Speciale Eisen

Enige discretie is vereist bij (financiële) bedrijfsgegevens.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor bijna de hele tijd aan een beeldscherm.

## F

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit verschillende, onderling verwante financieel-administratieve taken (zoals maken van financiële overzichten, verzorgen verschillende subadministraties). De taken bevatten de nodige routinematige zaken. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken of door binnenkomende vragen. Accuratesse is veelvuldig vereist (zoals bij boekingen, controles, rapportages). De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO-MBO, aangevuld met een praktijkdiploma Boekhouden, een korte oriëntatie op de interne processen en specifiek op de functie gerichte kennis over de te gebruiken systemen.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan procedures en richtlijnen. Hij stelt, in overleg met de leidinggevende, prioriteiten. De werkaanpak is grotendeels vastgelegd in procedures en richtlijnen en vloeit logischerwijs voort uit het gebruik van de geautomatiseerde systemen. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden zijn initiatief en inzicht van belang. De te maken keuzen betreffen het signaleren van onvolkomenheden en de voortgang van de eigen werkzaamheden. De voorkomende problemen zijn praktisch en kunnen met enige werkervaring worden opgelost. De



leidinggevende is te bereiken voor eventuele vragen. Er is indirect toezicht op de functionaris via frequent overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) (ook op andere afdelingen) zijn gericht op de vlotte uitwisseling van gegevens. Ze zijn van belang voor de voortgang van de werkzaamheden.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij boekingen, rapportages, coderingen) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking en financiële schade. Ook kunnen interne en externe irritaties ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op controle van de leidinggevende en anderen binnen de organisatie en controle door het systeem of op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals debiteuren, crediteuren), gericht op informatie-uitwisseling. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

#### Speciale Eisen

Enige discretie is vereist bij (financiële) bedrijfsgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor bijna de hele tijd aan een beeldscherm.

## E

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit verschillende financieel-administratieve taken (zoals maken van complexere financiële overzichten, controle subadministraties, waarborgsom administratie). Het werk bevat gevarieerde onderwerpen. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken of door binnenkomende vragen. Accuratesse is veelvuldig vereist (zoals bij controles, rapportages, coderingen). De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO–MBO, aangevuld met een praktijkdiploma Boekhouden, een duidelijke oriëntatie op de interne processen en specifiek op de functie gerichte kennis over de te gebruiken systemen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan procedures en richtlijnen. Hij stelt, eventueel in overleg, prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn deels vastgelegd in procedures en richtlijnen en vloeien daarnaast voort uit het gebruik van de geautomatiseerde systemen. Bij de aanpak van probleemsituaties zijn initiatief, inzicht en interpretatievermogen van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en controle van de eigen werkzaamheden. De voorkomende problemen zijn veelal praktisch en kunnen met ruime werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via regelmatig overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen en op andere afdelingen zijn gericht op de vlotte uitwisseling van gegevens. Ze zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij coderingen, boekingen, rapportages) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking en financiële schade. Ook kunnen interne en externe irritaties ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op controle van de leidinggevende en anderen binnen de organisatie en controle door het systeem of op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden gericht op informatie-uitwisseling, het oplossen



van praktische problemen en de financiële afhandeling van transacties. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij belangrijke financiële bedrijfsgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.

### H

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit uiteenlopende financieel-administratieve taken met diverse aandachtsvelden binnen de financiële vastlegging (zoals dagelijkse administratie VvE, afrekening stook- en servicekosten, waarborgsom administratie, grootboekwerkzaamheden, vervaardigen financiële analyses, het bijdragen aan de jaarbegroting). De functie omvat ook coördinerende aspecten en een redelijk grote variatie in onderwerpen. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is veelvuldig vereist (zoals bij financiële vastlegging en advisering). De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met het praktijkdiploma Boekhouden, een uitvoerige oriëntatie op de interne processen en een grondige kennis over de te gebruiken systemen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale richtlijnen en vaste rapportagemomenten. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn deels vastgelegd in procedures en richtlijnen en vloeien daarnaast voort uit het gebruik van de geautomatiseerde systemen. Bij de aanpak van probleemsituaties zijn initiatief, inzicht en interpretatievermogen van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van met name de eigen werkzaamheden. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen en op andere afdelingen zijn gericht op de vlotte uitwisseling van gegevens en het oplossen van problemen. De contacten zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan een medewerker.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij de rapportages, administratie, financiële analyses) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking en financiële schade. Het management kan hierdoor verkeerde conclusies trekken en er kunnen interne en externe irritaties ontstaan. Er is kans op imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden, gericht op informatie-uitwisseling, het oplossen van problemen en de financiële afhandeling van transacties. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij belangrijke financiële bedrijfsgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.

### G

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het coördineren en uitvoeren van financieel-administratieve taken met een aantal uiteenlopende aandachtsvelden binnen de financiële vastlegging (zoals het opstellen van de jaarbegroting en jaarrekening, debiteurenbeheer, interne controle). De functie omvat een grote variatie in onderwerpen. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschil-





lende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is veelvuldig vereist (zoals bij afstemmingszaken, financiële vastlegging en advisering). De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met een MBA-diploma, een grondige oriëntatie op de interne processen en een diepgaande kennis over de te gebruiken systemen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste rapportagemomenten en zich aandienende zaken. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de aanpak en vormgeving van het werk gebonden aan het beleidsplan en richtlijnen voor het opstellen van rapportages en jaarrekening. De functionaris is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden zijn initiatief en interpretatievermogen nodig. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op met name andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling, het oplossen van problemen en afstemming. De contacten zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij de rapportages, coördinatie van werkzaamheden, opstellen van jaarrekening) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking en financiële schade. Directie en management kunnen verkeerde conclusies trekken over omzetontwikkelingen. Daarnaast kunnen interne en externe irritaties en imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals debiteuren, crediteuren, banken en instanties), gericht op een goed financieel beheer. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij belangrijke financiële bedrijfsgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.

## J

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het coördineren en uitvoeren van het financieel-administratieve beleid en het bijdragen aan de ontwikkeling van dit beleid (zoals salarisadministratie, verzekeringsportefeuille, jaarrekening VvE, huurdebiteuren, leidinggeven aan subadministraties, zorgdragen voor de administratieve organisatie, maken van analyses voor het management). De functie bevat zeer gevarieerde onderwerpen. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is veelvuldig vereist (zoals bij financiële vastlegging, coördinatie en advisering). De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO-HBO, aangevuld met een fundamentele oriëntatie op de interne processen en specifiek op de functie gerichte kennis over leidinggeven, (financieel-administratieve) systematieken. Bijblijven op het vakgebied is vereist.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste rapportagemomenten en zich aandienende zaken. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de aanpak en vormgeving van het werk gebonden aan het (mede zelf ontwikkelde) beleidsplan en richtlijnen voor het opstellen van rapportages en jaarrekening. De functionaris is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Doet voorstellen ter verbetering van de geautomatiseerde systemen. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden zijn een hoge mate van initiatief en interpretatievermogen/inzicht vereist. De te



maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen over het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen aan de directie. De voorkomende problemen zijn complex en vereisen diverse jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, collega's en andere leidinggevendenden op de eigen en andere afdelingen zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen. Ook zijn deze gericht op het bijsturen van de werkprocessen en beleidsondersteuning.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-4 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij de rapportages, coördinatie van werkzaamheden, analyses, beleidsadvisering) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking en (grote) financiële schade. De directie kan hierdoor verkeerde beslissingen nemen. Daarnaast kunnen interne en externe irritaties en imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals banken, instanties en accountant), gericht op een goed financieel beheer. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij belangrijke financiële bedrijfsgegevens. Geheimhouding bij beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.

## I

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het coördineren en uitvoeren van het financieel-administratieve beleid en bijdragen aan de vormgeving van dit beleid (zoals salarisadministratie, verzekeringsportefeuille, jaarrekening VvE, huurdebiteuren, leidinggeven, (mede) inrichten van de administratieve organisatie, maken van analyses voor het management, adviseren bij financiële of bedrijfseconomische aangelegenheden). De functie omvat zowel financieel-economische, leidinggevende als beheersmatige onderwerpen. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is veelvuldig vereist (zoals bij financiële vastlegging, coördinatie en advisering). De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met een fundamentele oriëntatie op de interne processen en specifiek op de functie gerichte kennis over leidinggeven, (financieel-administratieve) systematieken en enkele beheerstechnieken. Bijblijven op het vakgebied is vereist.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en bepaalt verder zelf prioriteiten. Hij is voor de aanpak en vormgeving van het werk gebonden aan het (mede zelf ontwikkelde) beleidsplan. De functionaris is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Hij doet voorstellen ter verbetering van de geautomatiseerde systemen. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden zijn een hoge mate van initiatief en interpretatievermogen/inzicht vereist. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen over het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen aan de directie. De voorkomende problemen zijn complex en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, collega's en andere leidinggevendenden op de eigen en andere afdelingen zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen. Ook zijn deze gericht op het bijsturen van de werkprocessen en beleidsondersteuning.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-10 medewerkers.



#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsadvisering, aansturing van medewerkers, financieel beheer) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking en grote financiële schade. De directie kan hierdoor verkeerde beslissingen nemen. Daarnaast kunnen interne en externe irritaties en imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Intern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals banken, instanties, accountant en leveranciers), gericht op een optimaal financieel beheer. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij belangrijke financiële bedrijfsgegevens. Geheimhouding bij beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

### L

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het vormgeven, coördineren en uitvoeren van het financieel-administratieve beleid (zoals leidinggeven, inrichten van de administratieve organisatie, adviseren bij automatisering en/of informatisering, financiële en bedrijfseconomische aangelegenheden, genereren van managementinformatie). De functie omvat zowel financieel-economische, commerciële, leidinggevende als beheersmatige onderwerpen. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is veelvuldig vereist (zoals bij financiële vastlegging, advisering en coördinatie). De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO en SPD, aangevuld met een fundamentele oriëntatie op de interne processen en specifiek op de functie gerichte kennis over management, financiële en bedrijfseconomische systematieken en verschillende beheerstechnieken. Bijblijven op verschillende vakgebieden is vereist.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en bepaalt verder zelf prioriteiten. Hij is voor de aanpak en vormgeving van het werk gebonden aan het zelf ontwikkelde beleidsplan. De functionaris is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Hij doet voorstellen ter verbetering van de geautomatiseerde systemen/administratieve organisatie. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden zijn een hoge mate van initiatief en interpretatievermogen/inzicht vereist. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen over het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen aan de directie. De voorkomende problemen zijn complex en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en collega's van alle afdelingen zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen. Ook zijn deze gericht op het bijsturen van de werkprocessen en beleidsondersteuning.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-15 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsvorming, aansturing van medewerkers, financieel beheer) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking en grote financiële schade. Ook kan het leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen en een verminderde bestuurbaarheid van de organisatie. Daarnaast kunnen interne en externe irritaties en imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals banken, instanties, accountant en leveranciers), gericht op een optimaal financieel beheer. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij belangrijke financiële bedrijfsgegevens. Geheimhouding bij beleidsvoornemens.



#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

#### K

##### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het (laten) vaststellen en optimaliseren van het financieel-administratieve beleid (zoals vormgeven administratieve organisatie, financieel beheer, informatiserings- en automatiseringsbeleid). De functie omvat zowel financieel-economische, commerciële, leidinggevende, beleidsmatige als beheersmatige onderwerpen. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is veelvuldig vereist (zoals bij het formuleren van het financieel-economische beleid). De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

##### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO en SPD, aangevuld met een fundamentele oriëntatie op de interne processen en specifiek op de functie gerichte kennis over accountancy, fiscale wetgeving, management, financiële en bedrijfseconomische systematieken en verschillende, uiteenlopende beheerstechnieken. Bijblijven op verschillende vakgebieden is vereist.

##### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en bepaalt verder zelf prioriteiten. Hij is voor de aanpak en vormgeving van het werk gebonden aan het zelf ontwikkelde beleidsplan. De functionaris is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Geeft sturing aan de ontwikkeling en optimalisering van de geautomatiseerde systemen/administratieve organisatie. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden zijn een zeer hoge mate van initiatief, interpretatievermogen en inzicht vereist. De te maken keuzen betreffen beleids-, voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen over het eigen werk en dat van anderen. De voorkomende problemen zijn zeer complex en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

##### Contacten Intern

De contacten met directie, management en collega's van alle afdelingen zijn van belang voor het financieel beheer en het bewaken van de administratieve organisatie. Ook zijn deze gericht op het bijsturen van de werkprocessen en beleidsvorming.

##### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-20 medewerkers.

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsvorming, aansturing van medewerkers, financieel beheer) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking en grote financiële schade. Ook kan het leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen en een verminderde bestuurbaarheid van de organisatie. Daarnaast kunnen interne en externe irritaties en imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

##### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals banken, instanties, accountant en leveranciers), gericht op een optimaal financieel beheer. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

##### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij belangrijke financiële bedrijfsgegevens. Geheimhouding bij beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

### Voorblad Functiefamilie 5 Planning & Control

#### Functiegroepen G t/m M

##### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functie zijn toegespitst op het vastleggen, toetsen en analyseren van financiële en/of bedrijfseconomische informatie en/of administratieve procedures en processen. De functionarissen zijn er daarnaast op gericht om (mede) vorm te (laten) geven aan het financieel-economische en administratieve beleid, inclusief de administratieve organisatie.



## 2. Omschrijving

De werkzaamheden zijn gericht op het vastleggen en bedrijfseconomisch analyseren van financiële gegevens en financiële, kwalitatieve, procedurele controle. Daarnaast richten de functionarissen zich op het bijdragen aan, adviseren over en (mede) vormgeven van het financieel-administratieve en het bedrijfseconomische beleid en/of de administratieve organisatie van de corporatie. Een werknemer in deze functie kan daarnaast (via onderzoek) de effectiviteit en efficiëntie van de eigen organisatie toetsen en op basis hiervan adviseren over beleid(saanpassingen) of dit zelf ontwikkelen.

## 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 5

- begroten en budgetteren
- verrichten van haalbaarheidsstudies naar voorgenomen beleid
- ontwikkelen van meetinstrumenten, ken- en stuurgetallen
- zorgdragen voor interne en externe bedrijfsvergelijkingen (performancemetingen en benchmarking)
- voorbereiden van het financiële en administratieve beleid door onderzoek en advisering
- onderzoeken, controleren en verbeteren van de effectiviteit en efficiëntie van de bedrijfsprocessen
- (mede) bepalen van de informatisering
- vormgeven en vastleggen van administratieve procedures en processen
- toezien op naleving van administratieve procedures en processen
- opstellen en beoordelen van investeringsvoorstellen
- vormgeven aan deelaandachtsgebieden zoals liquiditeitsprognoses
- in bedrijfseconomische zin analyseren van de bedrijfsactiviteiten en adviseren over verbeteringen
- leidinggeven aan één of enkele (financieel of bedrijfseconomische) stafmedewerker(s).

## 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- bedrijfseconomisch medewerker
- (concern-) controller
- controller/bedrijfseconoom
- financieel stafmedewerker
- financieel-economische medewerker
- hoofd financieel beheer
- manager financieel-economische zaken
- manager financiën
- medewerker bedrijfseconomische afdeling
- medewerker controlling
- medewerker financial planning & control
- medewerker financieel beleid
- stafmedewerker administratieve organisatie
- teamleider bedrijfseconomische afdeling
- teamleider financiën.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek. NB Voor leidinggevende functies zie ook Functiefamilie 21 Management.

## G

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit enkele uiteenlopende financieel-administratieve taken op het gebied van planning en control (zoals het opstellen van financiële rapportages, uitvoeren van financiële controles). De functie bevat gevarieerde onderwerpen. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is veelvuldig vereist (bijvoorbeeld bij het controleren van grootboeken en budgetten en bij het samenstellen van rapportages). De functionaris werkt soms onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim MBO, aangevuld met een uitvoerige oriëntatie op de interne bedrijfsprocessen en specifiek op de functie gerichte kennis over de te gebruiken systemen.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale richtlijnen en vaste rapportagemomenten. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn deels vastgelegd in procedures en richtlijnen en vloeien daarnaast voort uit het gebruik van de geautomati-



seerde systemen. De functionaris bepaalt zelf de aanpak van probleemsituaties, waarbij initiatief en interpretatievermogen/inzicht benodigd zijn. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring zelfstandig worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op de vlotte uitwisseling van gegevens, het beantwoorden van vragen en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij rapportages en deelcontroles) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking en financiële schade. Er kunnen verkeerde conclusies door leidinggevendenden worden getrokken en irritaties ontstaan. Ook kan imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en op controle van de leidinggevende en anderen binnen de organisatie.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals verzekeringsmaatschappijen, belastingdienst), gericht op informatie-uitwisseling en het oplossen van eventuele problemen. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij belangrijke financiële bedrijfsgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de dag aan een beeldscherm.

## H

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit uiteenlopende financieel-administratieve taken op het gebied van planning en control (zoals bijdragen aan het opstellen van financiële analyses, vastleggen van de administratieve organisatieprocedures, rapportages en adviezen). De functie bevat gevarieerde onderwerpen en de functionaris geeft ook suggesties ter verbetering van het financieel-economisch beleid. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is veelvuldig vereist (bijvoorbeeld bij het opstellen van rapportages en adviezen). De functionaris werkt soms onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO–HBO, aangevuld met een uitvoerige oriëntatie op de interne bedrijfsprocessen en specifiek op de functie gerichte kennis over te gebruiken (meet)systemen en accountancy, fiscale wetgeving.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste rapportagemomenten en zich aandienende zaken. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de aanpak en vormgeving gebonden aan het beleidsplan en administratieve regels en richtlijnen. Hij is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. De functionaris doet voorstellen ter verbetering van de geautomatiseerde systemen en de financiële verslaglegging. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden zijn initiatief en interpretatievermogen/inzicht benodigd. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contact Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op met name andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij analyses en rapportages) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking en financiële schade. Ook kunnen verkeerde conclusies worden





getrokken aangaande financiële ontwikkelingen e.d. en verkeerde beslissingen worden genomen door het management. Daarnaast kunnen interne en externe irritaties en imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals accountant, notarissen, belastingdienst), gericht op informatie-uitwisseling en het oplossen van eventuele problemen. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij belangrijke financiële bedrijfsgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de dag aan een beeldscherm.

### I

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit diverse (beleidsmatige) taken op financieel-administratief en bedrijfseconomisch gebied (zoals het ontwikkelen van meet- en controle-instrumenten, het uitvoeren van interne controles en zaken omtrent kwaliteitszorg, het geven van financiële adviezen, het begeleiden van de jaarlijkse financiële planning). De functie bevat zeer gevarieerde onderwerpen. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is veelvuldig vereist (met name bij de controlerende werkzaamheden). De functionaris werkt met enige regelmaat onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met een uitvoerige oriëntatie op de interne bedrijfsprocessen en grondige specifiek op de functie gerichte kennis over onder meer te gebruiken (meet)systemen en accountancy, fiscale wetgeving, kwaliteitszorg. De functionaris moet bijblijven op het vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste rapportagemomenten en zich aandienende zaken. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de aanpak en vormgeving van het werk gebonden aan (mede zelf ontwikkelde) regels en richtlijnen en het beleidsplan. Hij is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. De functionaris doet voorstellen ter verbetering van de geautomatiseerde systemen en de financiële verslaglegging. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden zijn initiatief, analytisch vermogen en overtuigingskracht vereist. De te maken keuzen betreffen voortgangsbepalingen en de kwaliteit van de analyses en advisering. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met management en collega's op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatieoverdracht, afstemming en advisering. Ze zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen. De contacten zijn ook van belang voor de toetsing van en advisering over het administratieve organisatiebeleid. Overtuigingskracht van de functionaris is hierbij vereist.

De functionaris geeft eventueel (functioneel) leiding aan 1-2 medewerkers.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij informatievoorziening, kwaliteitswaarborging, financiële controle en bewaking, ontwikkeling van instrumenten) kunnen leiden tot inefficiëntie en (grote) financiële schade. Ook kunnen door het management verkeerde conclusies worden getrokken en verkeerde beleidsbeslissingen worden genomen. Daarnaast kunnen interne en externe irritaties en imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals accountant, notarissen, belastingdienst), gericht op een goed financieel beheer. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

#### Speciale Eisen



Geheimhouding is vereist bij belangrijke financiële bedrijfsgegevens en partiële beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de dag aan een beeldscherm.

### J

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit uiteenlopende (beleidsmatige) taken op financieel-administratief en bedrijfseconomisch gebied en uit het mede vormgeven aan de administratieve organisatie (zoals het maken van analyses van de bedrijfsprocessen, het zorgdragen voor verbeterprojecten, het begeleiden van de jaarlijkse financiële planning). De functie bevat zeer gevarieerde onderwerpen. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken, door binnenkomende vragen en onderhanden onderzoeksprojecten. Accuratesse is veelvuldig vereist (met name bij het analyseren en geven van adviezen). De functionaris werkt met enige regelmaat onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met een uitvoerige oriëntatie op de interne bedrijfsprocessen en grondige specifiek op de functie gerichte kennis over te gebruiken (meet)systemen en bedrijfseconomie, accountancy, fiscale wetgeving, projectmatig werken, kwaliteitszorg. De functionaris moet blijven op het vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan deadlines (voor tijdige advisering) en zich aandienende zaken. Hij is verder vrij om de eigen tijd in te delen en prioriteiten te stellen. De functionaris is voor de aanpak en vormgeving van het werk gebonden aan het (mede zelf ontwikkelde) beleidsplan. Hij is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. De functionaris doet voorstellen ter verbetering van de informatisering en de bedrijfsprocessen. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden zijn een hoge mate van initiatief, analytisch vermogen en overtuigingskracht vereist. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen en de voorbereiding van tactische beslissingen. De functionaris doet beleidsvoorstellen aan het management. De voorkomende problemen zijn complex en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met management en collega's van met name andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en advisering. Ze zijn van belang voor het oplossen van complexe problemen en voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen. De contacten zijn ook van belang voor de ontwikkeling van, advisering over en toetsing van het administratieve organisatiebeleid. Overtuigingskracht van de functionaris is hierbij vereist. De functionaris geeft eventueel (functioneel) leiding aan 1-5 medewerkers.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsadvisering en/of verbeteringsvoorstellen, financiële controle en bewaking) kunnen leiden tot ineffectieve bedrijfsprocessen, grote financiële schade en verkeerde beleidsbeslissingen door management en/of directie. Daarnaast kunnen interne en externe irritaties en imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals externe adviseurs, accountant), gericht op een optimaal financieel beheer. Deze contacten dienen vlot en met enige overtuigingskracht te verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij belangrijke financiële bedrijfsgegevens en partiële beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

### K

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het mede vormgeven aan het financieel-administratieve en bedrijfseconomische beleid (zoals het maken van liquiditeitsprognoses, beoordelen van investeringsvoorstellen, inrichten



van de administratieve organisatie). De functie bevat zeer gevarieerde onderwerpen. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken, door binnenkomende vragen en onderhanden onderzoeksprojecten. Accuratesse is veelvuldig vereist (met name bij het doen van beleidsvoorstellen en het verrichten van onderzoek). De functionaris werkt met enige regelmaat onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met een uitvoerige oriëntatie op de interne bedrijfsprocessen en grondige specifiek op de functie gerichte kennis over (meet)systemen en beheerstechnieken, bedrijfseconomie, accountancy, fiscale wetgeving, projectmanagement, kwaliteitszorg. De functionaris moet blijven op de vakgebieden.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan deadlines (voor tijdige advisering) en zich aandienende zaken. Hij is verder vrij om de eigen tijd in te delen en prioriteiten te stellen. De functionaris is voor de aanpak en vormgeving van het werk gebonden aan het mede zelf ontwikkelde beleidsplan. Hij is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. De functionaris doet voorstellen om de informatievoorziening te stroomlijnen en de effectiviteit en efficiëntie te verhogen. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden zijn een hoge mate van initiatief, analytisch vermogen en overtuigingskracht vereist. De te maken keuzen betreffen voortgangs-, kwaliteits- en tactische beslissingen. De functionaris neemt zelf ook beleidsbeslissingen. De voorkomende problemen zijn complex en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en collega's van alle afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en advisering. Ze zijn van belang voor het oplossen van complexe problemen, verbetering van bedrijfsprocessen en voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen. De contacten zijn ook van belang voor de ontwikkeling van, advisering over en toetsing van het administratieve organisatiebeleid. Overtuigingskracht van de functionaris is hierbij vereist. De functionaris geeft eventueel (functioneel) leiding aan 1-7 medewerkers.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsadviesing en/of beleidsvorming, aansturing van medewerkers) kunnen leiden tot ineffektieve bedrijfsprocessen, een afgenomen bestuurbaarheid van de organisatie, grote financiële schade en verkeerde beleidsbeslissingen door management en/of directie. Daarnaast kunnen interne en externe irritaties en imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals externe adviseurs, accountant, banken), gericht op een optimaal financieel beheer. Deze contacten dienen vlot en met de benodigde overtuigingskracht te verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij belangrijke financiële bedrijfsgegevens en (partiële) beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

## L

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het vormgeven aan het financieel-administratieve en bedrijfseconomische beleid (zoals het inrichten van de administratieve organisatie, het ontwikkelen en toetsen van beleidsvoorstellen op financieel-economisch gebied). De functie bevat zeer gevarieerde onderwerpen. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is veelvuldig vereist (met name bij werkzaamheden als het toetsen en concipiëren van het financieel-economische beleid). De functionaris werkt met enige regelmaat onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO-WO, aangevuld met een diepgaande oriëntatie op de interne bedrijfsprocessen, fundamentele specifiek op de functie gerichte kennis over diverse (meet)systematieken en beheerstechnieken, bedrijfseconomie,



accountancy, treasury, fiscale wetgeving, management, kwaliteitszorg. De functionaris moet blijven op de brede vakgebieden.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan deadlines (voor tijdige advisering) en zich aandienende zaken. Hij is verder vrij om de eigen tijd in te delen en prioriteiten te stellen. De functionaris is voor de aanpak en vormgeving van het werk gebonden aan het zelf ontwikkelde beleidsplan. Hij is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. De functionaris geeft sturing aan de ontwikkeling van beleids- en verbeteringsvoorstellen. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden zijn een hoge mate van initiatief, synthetisch en analytisch vermogen en overtuigingskracht vereist. De te maken keuzen betreffen beleids-, voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen over het eigen werk en dat van anderen. De voorkomende problemen zijn zeer complex en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en collega's van alle afdelingen zijn van belang voor het ontwikkelen van het financieel-economische beleid en het zorgdragen voor de implementatie van dit beleid. De contacten betreffen daarnaast de voortgang en bijsturing van de eigen werkzaamheden en die van anderen. Overtuigingskracht en tact van de functionaris zijn hierbij vereist. De functionaris geeft eventueel (functioneel) leiding aan 1-7 medewerkers.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij de beleidsvorming (als inconsistenties), aansturing van medewerkers) kunnen leiden tot ineffectieve/inefficiënte bedrijfsprocessen, een afgenomen bestuurbaarheid van de organisatie, grote financiële schade en verkeerde beleidsbeslissingen door management en directie. Daarnaast kunnen interne en externe irritaties en imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals externe adviseurs, accountant, gemeentelijke instellingen, banken), gericht op een optimaal financieel beheer. Deze contacten dienen vlot en met de benodigde overtuigingskracht te verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij zeer belangrijke financiële bedrijfsgegevens en beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

## M

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het vaststellen en optimaliseren van het financieel-administratieve en bedrijfs-economische beleid (zoals het inrichten van de administratieve organisatie, het beoordelen en accorderen van beleidsvoorstellen op financieel-economisch gebied, adviseren van de directie). De functie bevat zeer gevarieerde onderwerpen. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is frequent vereist (met name bij werkzaamheden in het kader van vaststelling en aanpassing van het financieel-economische beleid). De functionaris werkt met enige regelmaat onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan WO, aangevuld met een diepgaande oriëntatie op de interne bedrijfsprocessen en fundamentele specifiek op de functie gerichte kennis over diverse (meet)systematieken en beheerstechnieken, ondernemingsrecht, bedrijfseconomie, accountancy, treasury, fiscale wetgeving, management, kwaliteitszorg. De functionaris moet blijven op de brede vakgebieden.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan deadlines (voor tijdige advisering) en zich aandienende zaken. Hij is verder vrij om de eigen tijd in te delen en prioriteiten te stellen. De functionaris is voor de aanpak en vormgeving van het werk gebonden aan het zelf geaccordeerde beleidsplan. Hij is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. De functionaris geeft sturing aan de toetsing en bijstelling van beleids- en verbeteringsvoorstellen. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden zijn een hoge mate van initiatief, synthetisch en analytisch vermogen en overtuigingskracht



vereist. De te maken keuzen betreffen operationele en tactische beslissingen en de (voorbereiding van) strategische beslissingen. De voorkomende problemen zijn zeer complex en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en collega's van alle afdelingen zijn van belang voor het vaststellen en optimaliseren van het financieel-economische beleid. De contacten betreffen daarnaast het bijsturen van de eigen werkzaamheden en die van anderen. Overtuigingskracht en tact van de functionaris zijn hierbij vereist.

De functionaris geeft eventueel (functioneel) leiding aan 1-10 medewerkers.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsvaststelling, advisering van de directie, aansturing van medewerkers) kunnen leiden tot ineffectieve/inefficiënte bedrijfsprocessen, een afgenomen bestuurbaarheid van de organisatie, zeer grote financiële schade en verkeerde beleidsbeslissingen door de directie. Daarnaast kunnen interne en externe irritaties en imago-verlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals externe adviseurs, accountant, gemeentelijke instellingen, financiële instellingen, advocaten), gericht op een optimaal financieel beheer. Deze contacten dienen vlot en met de benodigde overtuigingskracht en tact te verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij alle bedrijfsresultaten en beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

### Voorblad Functiefamilie 6 ICT

#### Functiegroepen D t/m K

##### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op het (mede) bedrijfsklaar maken en houden van de (administratieve) geautomatiseerde systemen (computerapparatuur, randapparatuur, datacommunicatienetwerk).

De functionarissen kunnen zich daarnaast richten op het ontwikkelen en optimaliseren van ICT-infrastructuren.

##### 2. Omschrijving

De functies bestaan uit werkzaamheden rondom onder meer de (administratieve) automatisering en E-Commerce. Het werk bevat elementen van: gebruikersondersteuning, systeem-, netwerk- en bestandsbeheer, systeembeveiliging, applicatiesoftware (laten) aanpassen, nieuwe releases toepassen, kantoorautomatisering, werkplekautomatisering.

Het werk bevat zowel aspecten van operatorswerk als advisering over de optimale configuratie van hard- en software.

##### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 6

- bedrijfsklaar maken en houden van geautomatiseerde systemen
- verzorgen van de output van de computersystemen
- vervullen van de helpdeskfunctie (bij storingen)
- opleiden van gebruikers van toegepaste software
- instrueren van gebruikers
- installeren van PC's
- verzorgen van het bestands- en systeembeheer
- verzorgen van het netwerkbeheer (fysiek en systeemtechnisch)
- zorgdragen voor back-ups
- analyseren van en adviseren over aanpassen en uitbreiden van systemen
- verzorgen van toegangsregelingen en beveiligen van gegevensbestanden
- (mede) zorgdragen voor de totstandkoming van informatie- en automatiseringsplannen



- (laten) verzorgen van onderhoud
- beheren en bijhouden van de documentatie over apparatuur en systeemprogrammatuur
- bepalen van de informatiestructuur voor de gewenste bedrijfsvoering en het ontwikkelen ervan
- verzorgen van queries/lijsten
- verzorgen van autorisaties
- zorgdragen voor de beveiliging van gegevens/programmatuur/netwerken
- formuleren van meerjarenplanningen en budgetten voor automatisering
- onderhandelen met leveranciers over aanschaf hard- en software.

#### **4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen**

- applicatiebeheerder
- applicatieprogrammeur
- coördinator informatievoorziening
- medewerker automatisering
- medewerker helpdesk
- medewerker informatisering
- medewerker telecommunicatie
- netwerkbeheerder
- operator (A, B)
- programmeur
- systeemanalist
- systeembeheerder
- toepassingsbeheerder
- hoofd automatisering / ICT / informatiebeheer.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen achterin dit handboek.  
NB Voor leidinggevende functies zie ook Functiefamilie 21 Management.

## **D**

### **Heterogeniteit**

De functie bestaat uit automatiseringstaken, die verschillend van aard kunnen zijn maar duidelijk onderlinge verwantschap vertonen (met name helpdeskwerkzaamheden zoals het oplossen van eenvoudige systeemstoringen). De taken zijn overwegend routinematig van aard. De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij werkzaamheden als het oplossen van storingen en installeren van hard- en software. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk wanneer acute storingen moeten worden opgelost.

### **Kennis**

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over gebruikte hard- en software.

### **Zelfstandigheid**

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd sterk gebonden aan zich aandienende zaken (zoals storingen) en aan richtlijnen. Hij krijgt de prioriteiten grotendeels aangereikt. De werkaanpak en vormgeving zijn vastgelegd in automatiseringstechnische procedures, richtlijnen en de te gebruiken systemen. De te maken keuzen betreffen de voortgang van de eigen werkzaamheden. De voorkomende problemen kunnen met enige werkervaring worden opgelost. Bij nietstandaard problemen wordt teruggevallen op een meer ervaren collega of op de leidinggevende. Er is (in)direct toezicht op de functionaris via frequent overleg en rapportages.

### **Contacten Intern**

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen afdeling en met gebruikers in de gehele organisatie zijn gericht op de vlotte uitwisseling van informatie en het oplossen van technische problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen.

### **Leidinggeven**

### **Afbreukrisicio**

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het oplossen van storingen) kunnen leiden tot stagnatie in de voortgang van de werkzaamheden, dataverlies, interne irritaties en enige financiële schade. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten berust voornamelijk op zelfcontrole, controle van het systeem en controle door anderen. Ook gebruikers kunnen de fouten ontdekken.





#### Contacten Extern

De functionaris heeft nu en dan contacten met leveranciers, gericht op informatie-uitwisseling en het verhelpen van storingen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfs- en persoonsgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor bijna de gehele tijd aan een beeldscherm. Nu en dan is er sprake van tillen en/of ongemakkelijke houdingen in verband met het plaatsen en aansluiten van apparatuur of het oplossen van storingen.

### E

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het mede verzorgen van het systeembeheer en omvat onderling verschillende maar verwante werkzaamheden (zoals oplossen van technische storingen, schonen van bestanden, archiveren). De taken zijn gedeeltelijk routinematig van aard. De functie bevat ook enkele administratieve aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen (helpdeskwerkzaamheden). Accuratesse is regelmatig vereist bij werkzaamheden als het installeren van hard- en software en het maken van back-ups. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk wanneer acute storingen moeten worden opgelost.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO-MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over de feitelijke (administratieve) automatisering, gebruikte hard- en software.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd sterk gebonden aan zich aandienende zaken (zoals storingen) en aan richtlijnen. Hij stelt daarbinnen, in overleg met de leidinggevende, prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn vastgelegd in automatiseringstechnische procedures, richtlijnen en de te gebruiken systemen. Wel is enige inventiviteit van belang bij het oplossen van technische storingen, die niet dagelijks voorkomen. De te maken keuzen betreffen voortgangsbepalingen. De voorkomende problemen kunnen met enige werkervaring worden opgelost. Ook kan worden teruggevallen op een collega of de leidinggevende. Er is indirect toezicht op de functionaris via frequent overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen afdeling en met gebruikers in de gehele organisatie zijn gericht op de vlotte uitwisseling van informatie en het oplossen van technische problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het oplossen van storingen, schonen van bestanden) kunnen leiden tot stagnatie in de voortgang van de werkzaamheden, dataverlies, interne irritaties en enige financiële schade. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten berust voornamelijk op zelfcontrole, controle van het systeem en controle door anderen. Ook gebruikers kunnen de fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft nu en dan contacten met derden (leveranciers), gericht op het verhelpen van storingen en problemen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfs- en persoonsgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor bijna de gehele tijd aan een beeldscherm. Nu en dan is er sprake van tillen en/of ongemakkelijke houdingen in verband met het plaatsen en aansluiten van apparatuur of het oplossen van storingen.



## F

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het verzorgen van het systeembeheer en omvat uiteenlopende werkzaamheden (zoals oplossen van technische storingen, ondersteunen van de gebruikers bij het gebruik van programma's, verbeteren van applicaties). De functie bevat ook enkele administratieve aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen (helpdeskwerkzaamheden). Accuratesse is regelmatig vereist bij werkzaamheden als het installeren van hard- en software, aanpassen van applicaties en het maken van back-ups. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk wanneer acute storingen moeten worden opgelost.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met een duidelijke oriëntatie op de interne automatiseringsinfrastructuur en specifiek op de functie gerichte kennis over de (administratieve) automatisering, gebruikte hard- en software.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken (zoals storingen) en aan globale richtlijnen. Hij stelt daarbinnen, eventueel in overleg, prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn vastgelegd in automatiseringstechnische procedures, richtlijnen en de te gebruiken systemen. De functionaris is vrij om de aanpak te bepalen bij het oplossen van probleemsituaties, waarbij inventiviteit van belang is. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en soms kwaliteitsbeslissingen. De voorkomende problemen kunnen met een jaar werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via regelmatig overleg en rapportages.

### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen afdeling en met gebruikers in de gehele organisatie zijn gericht op de vlotte uitwisseling van informatie en het oplossen van technische problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het oplossen van storingen, het aanpassen van applicaties, maken van back-ups) kunnen leiden tot stagnatie in de voortgang van de werkzaamheden, dataverlies, interne irritaties en financiële schade. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten berust voornamelijk op zelfcontrole, controle van het systeem en controle door anderen. Ook gebruikers kunnen de fouten ontdekken.

### Contacten Extern

De functionaris heeft met enige regelmaat contacten met derden (leveranciers), gericht op het oplossen van storingen en problemen.

### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfs- en persoonsgegevens.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor bijna de gehele tijd aan een beeldscherm. Nu en dan is er sprake van tillen en/of ongemakkelijke houdingen in verband met het plaatsen en aansluiten van apparatuur of het oplossen van storingen.

## G

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit informatietechnische taken op het gebied van operationeel beheer van hard- en software. De functie omvat gevarieerde werkzaamheden (zoals analyseren en oplossen van problemen, ondersteunen van de gebruikers, ontwikkelen van applicaties). De functie bevat ook administratieve aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij werkzaamheden als het installeren van hard- en software en het controleren van bestanden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk wanneer acute storingen moeten worden opgelost.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim MBO, aangevuld met een uitvoerige oriëntatie op de interne automatiseringsinfrastructuur en specifiek op



de functie gerichte kennis over de (administratieve) automatisering, gebruikte hard- en software. De functionaris moet blijven op het vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken (zoals storingen) en aan deadlines. Hij stelt daarin, eventueel in overleg, prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn vastgelegd in automatiseringstechnische procedures, richtlijnen en de te gebruiken systemen. De functionaris is vrij om de aanpak te bepalen bij het oplossen van probleemsituaties, waarbij inventiviteit en creativiteit van belang zijn. Ook is enig initiatief in het werk vereist. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen afdeling en met gebruikers in de gehele organisatie zijn gericht op informatie-uitwisseling en het oplossen van technische problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het oplossen van storingen, analyses, wijziging applicaties, systeembeheer) kunnen leiden tot stagnatie in de voortgang van de werkzaamheden, dataverlies, interne irritaties en financiële schade. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten berust voornamelijk op zelfcontrole, controle van het systeem en controle door anderen. Ook gebruikers kunnen de fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft met enige regelmaat contacten met derden (met name leveranciers), gericht op informatie-uitwisseling, bestellingen en het oplossen van storingen en problemen.

#### Speciale eisen

Discretie is vereist bij bedrijfs- en persoonsgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor bijna de gehele tijd aan een beeldscherm. Nu en dan is er sprake van tillen en/of ongemakkelijke houdingen in verband met het plaatsen en aansluiten van apparatuur of het oplossen van storingen.

## H

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit informatietechnische taken op het gebied van operationeel beheer van hard- en software. De functie omvat uiteenlopende aandachtsvelden (zoals analyseren van problemen, zorg voor beveiliging van gegevens/programmatuur/netwerken, ontwikkelen van applicaties, adviseren van de gebruikers). De functie bevat ook administratieve en beleidsadviserende aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij werkzaamheden als het installeren van hard- en software en het controleren van bestanden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk wanneer acute storingen moeten worden opgelost.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO-HBO, aangevuld met een grondige oriëntatie op de interne automatiseringsinfrastructuur en bedrijfsprocessen en specifiek op de functie gerichte kennis over de (administratieve) automatisering, gebruikte hard- en software. De functionaris moet blijven op het vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan deadlines en zich aandienende zaken (zoals storingen). Hij stelt daarin prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn vastgelegd in automatiseringstechnische richtlijnen en de te gebruiken systemen. De functionaris is daarin vrij om de eigen aanpak te bepalen. Bij het oplossen van probleemsituaties zijn inventiviteit en creativiteit van belang. Ook is initiatief in het werk vereist. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.



#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen afdeling en gebruikers in de gehele organisatie zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen. Ook zijn de contacten van belang voor een bijdrage aan beleidsontwikkeling op ICT-gebied. De functionaris geeft eventueel (functioneel) leiding aan 1-3 medewerkers.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het onderhoud van hard- en software, oplossing van storingen, ontwikkeling van ICT-beleid) kunnen leiden tot stagnatie in de voortgang van de werkzaamheden, informatieverlies, efficiëntieverlies, interne irritaties en (flinke) financiële schade. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en controle van het systeem. Ook gebruikers kunnen de fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (met name leveranciers), gericht op informatie-uitwisseling, bestellingen en het oplossen van storingen en problemen. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfs- en persoonsgegevens en beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor minstens de helft van de tijd aan een beeldscherm. Incidenteel is er sprake van tillen en/of ongemakkelijke houdingen in verband met het plaatsen en aansluiten van apparatuur of het oplossen van storingen.

#### I

##### Heterogeniteit

De functie bestaat uit de coördinatie van informatietechnische taken op het grensvlak van automatisering en informatisering. De functie omvat uiteenlopende aandachtsvelden (zoals vertalen van de informatiseringsbehoeften in ontwikkelingen/ontwerp, beleidsadvisering, projectleiderschap, analyseren van problemen, zorg voor gegevens/programmatuur/netwerken, ontwikkelen van applicaties, adviseren van de gebruikers). De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij werkzaamheden als het installeren van hard- en software, oplossen van storingen en administratieve werkzaamheden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk wanneer acute storingen moeten worden opgelost.

##### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met een grondige oriëntatie op de interne automatiseringsinfrastructuur en bedrijfsprocessen en specifiek op de functie gerichte kennis over de (administratieve) automatisering, gebruikte hard- en software. De functionaris moet blijven op het vakgebied.

##### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan deadlines en zich aandienende zaken (zoals storingen). Hij stelt daarbinnen prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn vastgelegd in automatiseringstechnische richtlijnen en de te gebruiken systemen. De functionaris bepaalt zelf de aanpak van projecten. Bij het oplossen van complexe probleemsituaties zijn inventiviteit en creativiteit van belang. Ook is een hoge mate van initiatief in het werk vereist. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen en beleidsvoorstellen. Om de voorkomende problemen op te kunnen lossen is diverse jaren werkervaring vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met management, collega's en leidinggevende(n) op de eigen en andere afdelingen en gebruikers in de gehele organisatie zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen. Ook zijn de contacten van belang voor beleidsontwikkeling op ICT-gebied. De functionaris geeft functioneel leiding aan projectgroepen (1-5 medewerkers).

#### Leidinggeven



De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het onderhoud van hard- en software, oplossen van storingen, ontwikkeling van het ICT-beleid) kunnen leiden tot stagnatie in de voortgang van de werkzaamheden, informatie- en efficiëntieverlies, interne irritaties en flinke financiële schade. Ook kunnen door het geven van verkeerde informatie aan directie en management verkeerde beleidskeuzen worden gemaakt. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en controle van het systeem. Ook gebruikers kunnen de fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals leveranciers, andere corporaties), gericht op informatie-uitwisseling, bestellingen en het oplossen van storingen en problemen. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfs- en persoonsgegevens en beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor minstens de helft van de tijd aan een beeldscherm.

## J

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit de coördinatie van informatietechnische taken op het grensvlak van automatisering en informatisering. De functie omvat zeer uiteenlopende aandachtsvelden (zoals voorbereiden, ontwikkelen en implementeren van de informatiestructuur, beleidsadvisering, projectleiderschap, analyseren van problemen, adviseren van de gebruikers). De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij werkzaamheden als het installeren van hard- en software, oplossen van storingen en administratieve werkzaamheden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk wanneer acute problemen moeten worden opgelost.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over informatiesystemen en hard- en software, kennis van projectmanagement en een grondige oriëntatie op de interne infrastructuur en bedrijfsprocessen. De functionaris moet bijblijven op de vakgebieden.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan deadlines en zich aandienende zaken (zoals storingen). Hij stelt daarbinnen prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn vastgelegd in globale richtlijnen en de te gebruiken systemen. De functionaris bepaalt zelf de aanpak van projecten. Bij het begeleiden van ICT-projecten en het oplossen van complexe probleemsituaties zijn initiatief, inventiviteit en creativiteit van belang. De te maken keuzen betreffen voortgangs- en kwaliteitsbeslissingen. De functionaris adviseert over beleidsontwikkelingen. Om de ICT-projecten te kunnen begeleiden en voorkomende problemen te kunnen oplossen is vele jaren werkervaring vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met management, collega's en leidinggevende(n) op de eigen en andere afdelingen en met medewerkers van projectgroepen zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming, advisering, het uitvoeren van projecten en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van de werkzaamheden en de realisatie van projecten. Ook zijn de contacten van belang voor de beleidsontwikkeling op ICT-gebied.

De functionaris geeft functioneel leiding aan projectgroepen (1-10 medewerkers).

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij projectleiding, ontwikkelen van ICT-beleid, oplossen van storingen) kunnen leiden tot stagnatie in de voortgang van de werkzaamheden, informatieverlies, efficiëntieverlies, interne irritaties en flinke financiële schade. Ook kunnen door het geven van verkeerde informatie aan directie en management verkeerde beleidskeuzen worden



gemaakt. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals leveranciers, andere corporaties), gericht op informatie-uitwisseling, bestellingen en het oplossen van storingen en problemen. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfs- en persoonsgegevens en beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor minstens de helft van de tijd aan een beeldscherm.

## K

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het leidinggeven aan de afdeling Automatisering/ICT. De functie bevat de verantwoordelijkheid voor beleidsontwikkeling (zoals formuleren van meerjarenplannen en -begrotingen) en de begeleiding van organisatiebrede veranderings- en verbeteringstrajecten op het gebied van ICT. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij administratieve en controlerende werkzaamheden, de signalering van problemen en het afsluiten van contracten. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk wanneer acute problemen moeten worden opgelost.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met een grondige op de functie gerichte kennis over infrastructuur, informatiesystemen, beveiliging, internet en telematica en een grondige oriëntatie op de interne bedrijfsprocessen en kennis van management. De functionaris moet blijven op de vakgebieden.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan te begeleiden projecten en vaste rapportage- en overlegmomenten. Hij stelt daarbinnen prioriteiten. De functionaris is voor de aanpak en vormgeving van het werk gebonden aan het organisatiebeleidsplan en geeft hierbinnen zelfstandig vorm aan de werkzaamheden. Bij het begeleiden van complexe ICT-projecten zijn een hoge mate van inventiviteit, initiatief, het vinden van nieuwe oplossingen en creativiteit van belang. De te maken keuzen betreffen operationele en tactische beslissingen. De functionaris neemt in overleg met de leidinggevende/de directie strategische beslissingen. Voor het oplossen van voorkomende problemen en het nemen van lange-termijnbeslissingen is vele jaren werkervaring vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met management, collega's en leidinggevende(n) op de eigen en andere afdelingen en met medewerkers in diverse project- en werkgroepen zijn gericht op advisering, afstemming en het opzetten en uitvoeren van projecten. Ze zijn van belang voor beleidsontwikkeling en het realiseren van plannen en projecten. Tact is bij de contacten van belang.

De functionaris geeft functioneel leiding aan projectgroepen (1-15 medewerkers).

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-10 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij management, ontwikkeling en/of realisatie van ICT-beleid, contacten met derden) kunnen leiden tot stagnatie en kwaliteitsverlies van de werkzaamheden, informatieverlies, efficiëntieverlies, interne en externe irritaties en zeer forse financiële schade. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft zeer regelmatig contacten met derden (zoals leveranciers, andere corporaties), onder meer gericht op het sluiten van contracten, gezamenlijke inkoop, kennisuitwisseling. Deze contacten dienen met de nodige tact en overtuigingskracht te verlopen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfs- en persoonsgegevens en beleidsvoornemens.





## Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm.

## Voorblad Functiefamilie 7 Treasury

### Functiegroepen I t/m M

#### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op het zodanig beheren van financiële posities en geldstromen dat risico's worden beperkt en opbrengsten geoptimaliseerd.

De functionarissen richten zich daarnaast op het waarborgen van het voortbestaan van de organisatie in financieel opzicht.

#### 2. Omschrijving

Deze functies zijn gericht op het optimaal beheren van geldstromen tot en met het ontwikkelen van beleid hieromtrent voor (een onderdeel van) de corporatie of holding. Het werk bevat elementen van beheren en bewaken van het korte-termijnliquiditeitsrisico, lange-termijnrente- en liquiditeitsrisico en het onderhouden van relaties met financiële instellingen.

In het werk komen onder meer onderwerpen als beleggen, cashmanagement, risicomanagement, funding aan de orde.

#### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 7

- opstellen van financierings- en beleggingsvoorstellen
- opstellen van scenario's, meerjarenplannen, nota's en adviezen voor besluitvorming
- analyseren van leningen en de beleggingsportefeuille
- beheren en bewaken van de leningenportefeuille
- uitvoeren van cashmanagement (bewaken en sturen van kasstromen)
- formuleren van voorstellen voor risicospreiding, inkopen van leningen
- adviseren bij de keuze van bankrelaties en deze relaties onderhouden
- opstellen van een (meerjaren)liquiditeitsplanning
- bepalen van voor belegging beschikbare middelen
- opstellen van een treasurybeleidsplan
- verzorgen van het risicomanagement
- rapporteren aan de Treasurycommissie of de Raad van Bestuur/Toezicht/Commissarissen over zaken als ontwikkelingen in liquiditeit, gerealiseerde interestbaten, stand van zaken van de beleggingsportefeuille, omzetgegevens.

#### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- medewerker treasury
- teamleider treasury
- treasurer.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek. NB Voor leidinggevende functies zie ook Functiefamilie 21 Management.

## I

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit financieel-administratieve en bedrijfseconomische taken op het gebied van beheer van overwegend korte-termijngeldstromen (zoals opstellen van rentevisies en van financierings- en beleggingsvoorstellen, cashmanagement en liquiditeitsplanningen, doen van voorstellen over risicospreiding). De functie bevat zowel administratieve als beleidsondersteunende aspecten en bestaat uit gevarieerde werkzaamheden. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is frequent vereist bijvoorbeeld bij het vastleggen en verwerken van financiële gegevens en het uitwerken van voorstellen. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door het tijdig inspelen op signalen vanuit de markt.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over treasurymanagement en cashmanagement. De functionaris moet blijven op het vakgebied.



### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste rapportagemomenten en door de Treasurycommissie gestelde prioriteiten. De functionaris is voor de aanpak en vormgeving van het werk gebonden aan regels en statutaire bepalingen en voert opdrachten uit van de Treasurycommissie. Hij is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden zijn initiatief en inventiviteit vereist. De te maken keuzen betreffen voortgangsbeslissingen, financiële beslissingen en de kwaliteit van de analyses/voorstellen. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg met en rapportages/voorstellen aan de Treasurycommissie.

### Contacten Intern

De contacten met management en collega's op de eigen en andere afdelingen en de Treasurycommissie zijn gericht op informatie-uitwisseling en afstemming. Ze zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen en voor het uitvoeren en afstemmen van het treasury-beleid. Overtuigingskracht bij de contacten is van belang.

### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij financiële voorstellen, cashmanagement, contacten met financiële instellingen) kunnen leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen en investeringen en tot verkeerde financiële transacties. Deze kunnen financiële schade, interne en externe irritaties en imagooverlies tot gevolg hebben. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole, de controle door anderen en door de Treasurycommissie.

### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (financiële instellingen zoals banken, geldmakelaars), gericht op een goed financieel beheer. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij belangrijke financiële bedrijfsgegevens, bedrijfsresultaten en beleidsvoornemens.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.

## J

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit financieel-administratieve en bedrijfseconomische taken op het gebied van met name korte-termijnbeheer van geldstromen (zoals opstellen en uitvoeren van financierings- en beleggingsvoorstellen, cashmanagement, opstellen van liquiditeitsplanningen, adviseren over risicospreiding). De functie bevat zowel administratieve, adviserende als beleidsondersteunende aspecten en gevarieerde werkzaamheden. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is frequent vereist bijvoorbeeld bij het vastleggen en verwerken van financiële gegevens en het adviseren. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door het tijdig inspelen op signalen vanuit de markt.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO en SPD, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over treasurymanagement en cashmanagement. De functionaris moet blijven op het vakgebied.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste rapportagemomenten en een globale tijdsplanning. Hij stelt daarbinnen prioriteiten. De functionaris is voor de aanpak en vormgeving van het werk gebonden aan regels en statutaire bepalingen en werkt voornamelijk in opdracht van de Treasurycommissie. Hij is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden zijn initiatief en inventiviteit vereist. De te maken keuzen betreffen voortgangsbeslissingen, financiële beslissingen en de kwaliteit van de analyses/advisering. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg met en rapportages/adviezen aan de Treasurycommissie.

### Contacten Intern

De contacten met management en collega's op de eigen en andere afdelingen en de Treasurycommissie zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en advisering. Ze zijn van belang voor de



voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen en voor het uitvoeren en afstemmen van het treasurybeleid. Overtuigingskracht bij de contacten is van belang.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij financiële advisering, treasurymanagement, contacten met financiële instellingen) kunnen leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen en investeringen en tot verkeerde financiële transacties. Deze kunnen (forse) financiële schade, interne en externe irritaties en imagooverlies tot gevolg hebben. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust zowel op zelfcontrole als op controle door de Treasurycommissie.

##### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (financiële instellingen zoals banken, geldmakelaars), gericht op een goed financieel beheer. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

##### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij belangrijke financiële bedrijfsgegevens, bedrijfsresultaten en beleidsvoornemens.

##### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.

## K

##### Heterogeniteit

De functie bestaat uit financieel-administratieve en bedrijfseconomische taken op het gebied van korte en langere-termijnbeheer van geldstromen (zoals opstellen en uitvoeren van financierings- en beleggingsvoorstellen, cash- en risicomanagement, opstellen van (meerjaren) liquiditeitsplanningen, adviseren over risicospreiding). De functie bevat zowel administratieve, adviserende als beleidsontwikkende aspecten en zeer gevarieerde werkzaamheden. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is frequent vereist bijvoorbeeld bij het vastleggen en verwerken van financiële gegevens en het adviseren. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door het tijdig inspelen op signalen vanuit de markt.

##### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO en SPD of WO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over treasurymanagement, cashmanagement en risicomanagement en een oriëntatie op de interne processen. De functionaris moet blijven op het brede vakgebied.

##### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste rapportagemomenten en een globale tijdsplanning. Hij stelt daarbinnen prioriteiten. De functionaris is voor de aanpak en vormgeving van het werk gebonden aan een aantal (deels) zelf opgestelde regels/statutaire bepalingen. Hij is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. De functionaris werkt in opdracht van de Treasurycommissie, maar dient ook zelf initiatief te tonen bij het uitvoeren van de werkzaamheden. De te maken keuzen betreffen voortgangsbepalingen, financiële beslissingen en de kwaliteit van de analyses/advisering. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via afstemming met en rapportages/(beleids)adviezen aan de Treasurycommissie.

##### Contacten Intern

De contacten met management, directie/bestuur en collega's op de eigen en andere afdelingen en de Treasurycommissie zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en beleidsadviesgeving. Ze zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen en voor het uitvoeren en afstemmen van het treasurybeleid. Overtuigingskracht bij de contacten is van belang.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsontwikkeling, financiële advisering, contacten en transacties met financiële instellingen) kunnen leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen en investeringen en tot verkeerde financiële transacties. Deze kunnen forse financiële schade, interne en externe irritaties en imagooverlies tot gevolg hebben. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van



fouten berust zowel op zelfcontrole als op controle door de Treasurycommissie.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (financiële instellingen zoals banken, geldmakelaars), gericht op het beheren van geldstromen. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij belangrijke financiële bedrijfsgegevens, bedrijfsresultaten en beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

## L

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit financieel-administratieve en bedrijfseconomische taken op het gebied van met name lange(re)-termijnbeheer van geldstromen (zoals uitvoeren van zaken op het gebied van financiering en belegging, cash- en risicomanagement, opstellen van meerjarenliquiditeitsplanningen). De functie bevat zowel administratieve, adviserende als beleidsontwikkende aspecten en zeer gevarieerde werkzaamheden. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is frequent vereist bijvoorbeeld bij het vastleggen en (laten) verwerken van financiële gegevens, het opvangen van marktsignalen en het geven van adviezen. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door het tijdig inspelen op signalen vanuit de markt.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO en SPD of WO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over treasurymanagement, cashmanagement en risicomanagement en een oriëntatie op de interne processen. De functionaris moet blijven op het brede vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste rapportagemomenten en een globale tijdsplanning. Hij stelt daarbinnen prioriteiten. De functionaris is voor de aanpak en vormgeving van het werk gebonden aan een aantal (deels) zelf opgestelde regels/statutaire bepalingen. Hij is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. De functionaris werkt enerzijds in opdracht van de Treasurycommissie, maar dient anderzijds ook zelf initiatief te tonen bij het uitvoeren van de werkzaamheden en het signaleren van ontwikkelingen. De te maken keuzen betreffen voortgangsbeslissingen, financiële beslissingen en (de voorbereiding van) tactische beslissingen. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via afstemming met en rapportages/(beleids)adviezen aan de Treasurycommissie.

#### Contacten Intern

De contacten met management, directie/bestuur, de Treasurycommissie en eventueel met de Raad van Toezicht/Commissarissen of andere toezichthoudende organen zijn gericht op informatie-uitwisseling en afstemming over treasurymanagement en beleidsaangelegenheden. Ze zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen en voor het uitvoeren en afstemmen van het treasurybeleid. Overtuigingskracht bij de contacten is van belang.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-2 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij diverse beleidsaangelegenheden, financiële advisering, transacties en beslissingen, contacten en contracten met financiële instellingen) kunnen leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen en investeringen en tot verkeerde financiële transacties. Deze kunnen (zeer) forse financiële schade, interne en externe irritaties en imagooverlies tot gevolg hebben. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust vooral op zelfcontrole en daarnaast op (plausibiliteits)controle door anderen (onder andere de Treasurycommissie).

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (financiële instellingen zoals banken, geldmakelaars, adviseurs), gericht op het beheren van geldstromen en aangaan van financiële verplichtingen/transacties. Deze contacten dienen vlot en met de benodigde overtuigingskracht te verlopen.



#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij zeer belangrijke financiële bedrijfsgegevens, bedrijfsresultaten en beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

### M

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit financieel-administratieve en bedrijfseconomische beleidstaken op het gebied van beheer en optimalisatie van geldstromen (zoals ontwikkelen van treasurybeleid, beheren van leningenportefeuille, opstellen van meerjarenliquiditeitsplanningen, onderhouden van relaties met diverse financiële instellingen). De functie bevat zowel administratieve, (beleids)adviserende als commerciële aspecten en zeer gevarieerde werkzaamheden. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bijvoorbeeld bij het (laten) vastleggen en verwerken van financiële gegevens, het opvangen van marktsignalen en het adviseren. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door het tijdig inspelen op signalen vanuit de markt.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan WO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over treasurymanagement, cashmanagement en risicomanagement en een oriëntatie op de interne processen. De functionaris moet blijven op het brede vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste rapportagemomenten en een globale tijdsplanning. Hij stelt daarbinnen prioriteiten. De functionaris is voor de aanpak en vormgeving van het werk gebonden aan de (deels) zelf mee bepaalde concernstrategie op het gebied van financieel beleid binnen de geldende externe regelgeving. Hij is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden zijn een hoge mate van inzicht, initiatief en inventiviteit vereist. De te maken keuzen betreffen operationele en tactische beslissingen en (de voorbereiding van) strategische beslissingen. De voorkomende problemen zijn zeer complex en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via afstemming met en rapportages/(beleids)adviezen aan de Treasurycommissie.

#### Contacten Intern

De contacten met management, directie/bestuur, de Raad van Toezicht/Commissarissen of andere toezichthoudende organen zijn gericht op beleidsadvisering, informatie-uitwisseling en afstemming. Ze zijn van belang voor het ontwikkelen, uitvoeren en toetsen van het treasurybeleid. Overtuigingskracht en tact zijn bij de contacten van groot belang.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-5 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij advisering, beleidsbeslissingen, transacties met financiële instellingen) kunnen leiden tot verkeerde strategische beslissingen, verkeerde investeringen en verkeerde financiële transacties. Deze kunnen zeer forse financiële schade, interne en externe irritaties en imagooverlies tot gevolg hebben. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en ook op steekproefsgewijze (plausibiliteits)controle door anderen.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks en veelal op eigen initiatief contacten met derden (financiële instellingen zoals banken, geldmakelaars, adviseurs), gericht op het beheren van geldstromen en aangaan van financiële verplichtingen/transacties. Deze contacten dienen vlot te verlopen en bij de financiële onderhandelingen zijn overtuigingskracht en tact vereist.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij ingrijpende financiële bedrijfsgegevens, bedrijfsresultaten en beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.



## Voorblad Functiefamilie 8 Techniek één discipline

### Functiegroepen B t/m F

#### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op klein onderhoud, reparaties en/of het verhelpen van storingen, ofwel het opmeten en vervaardigen van onderdelen voor onderhoud of reparaties.

#### 2. Omschrijving

De functies zijn gericht op het uitvoeren van werkzaamheden binnen één specifieke vakdiscipline op het gebied van loodgieten, houtbewerken, montage en oppervlaktebehandelingen als schilderen, behangen en glaszetten.

Een werknemer in deze functie, overwegend belast met het verzorgen van taken binnen het eigen vakgebied, kan – incidenteel en afhankelijk van het werkaanbod – de eenvoudige taken uit één andere vakdiscipline verrichten.

#### 3. Enkele voorbeelden taken binnen Functiefamilie 8

- verrichten van kleine reparaties aan kozijnen
- verrichten van schilderwerk
- glaszetten
- behangen
- tegelzetten
- verven of bekleden van wanden en muren
- herstellen of vervangen van sloten
- repareren van de aan- en afvoer van sanitair en keukens
- ontstoppen van afvoeren
- repareren van gootwerk
- afhangen en stellen van deuren en kozijnen
- repareren van muren
- stukadoren
- werktekenen
- vervaardigen van trappen, deuren en kozijnen
- maken van werkplanningen
- metselen van muurtjes
- afwerken van vloeren, zoals egaliseren en repareren
- signaleren van voorraadtekorten
- bestellen van onder meer onderdelen, gereedschappen
- op orde houden van het technisch magazijn
- uitgeven van onder meer onderdelen, gereedschappen
- signaleren van zaken rond wijkbeheer.

#### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- behanger
- glaszetter
- hulparbeider technische buitendienst
- keukenplaatser/-steller
- loodgieter
- machinaal houtbewerker
- medewerker werkplaats
- metselaar
- onderhoudsmedewerker
- schilder
- stukadoor
- timmerman
- voorman-schilderen
- voorman-timmerman.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek. NB Voor technisch-leidinggevende functies zie ook Functiefamilie 11 Technisch Toezicht.





## B

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het assisteren bij het uitvoeren van eenvoudige en verwante technische onderhoudstaken (zoals het fabriceren of bewerken van eenvoudige onderdelen op basis van tekening of schets, samenstellen of plaatsen van onderdelen) binnen één discipline (zoals houtbewerken, loodgieten, schilderen, stukadoren, behangen, tegelzetten, metselen). De taken zijn zeer routinematig. De functionaris schakelt af en toe om tussen verschillende taken. Accuratesse is regelmatig vereist bij het vervaardigen en/of monteren van onderdelen of bewerken van oppervlakken.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan enkele jaren VBO (leerplicht vervuld) gericht op één van de technische disciplines, aangevuld met enige kennis op een aangrenzend vakgebied.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan strakke richtlijnen, vaste planningen en opgedragen prioriteiten. De werkaanpak vloeit voort uit gegeven opdrachten, werkinstructies, de te gebruiken technieken en materialen en ligt duidelijk voor de hand. De te maken keuzen betreffen het verhelpen van eenvoudige storingen of problemen en kunnen met een korte inwerkperiode worden opgelost. De functionaris werkt vaak onder begeleiding van een vakvolwassen collega/leidinggevende of er zijn vele controlemomenten ingebouwd.

### Contacten Intern

De contacten met collega's binnen de eigen afdeling zijn gericht op het doorkrijgen van klachten, storingen of problemen, de voortgang en instructie over de dagelijkse gang van zaken.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het opmeten, uittekenen, verhelpen van storingen of problemen) kunnen leiden tot externe irritaties, vertraging in afhandelen en enige kosten of extra materiaalverbruik. Door begeleiding en controle door anderen is de kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten zeer groot.

### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig enige contacten met klanten, voornamelijk gericht op het verhelpen van problemen/storingen.

### Speciale Eisen

De functionaris werkt onder verschillende omstandigheden zowel in de werkplaats als op locatie (binnen en buiten). De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit staan, lopen, tillen, bukken, rekken. Er is regelmatig sprake van hinderlijke factoren of ongemakkelijke houdingen. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens het werken op locaties, het werken op hoogtes, bij gebruik van (elektrisch) gereedschap en bij verkeersdeelname. De functionaris ondervindt persoonlijk risico bij de confrontatie met agressieve klanten.

## C

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit (het assisteren bij) het uitvoeren van enigszins gevarieerde en verwante technische onderhoudstaken (zoals het fabriceren/bewerken van eenvoudige onderdelen op basis van tekening of schets, monteren en plaatsen van onderdelen) binnen één discipline (zoals houtbewerken, loodgieten, schilderen, stukadoren, behangen, tegelzetten, metselen). De taken zijn overwegend routinematig. De functionaris schakelt af en toe om tussen verschillende taken. Accuratesse is regelmatig vereist bij het vervaardigen en/of monteren van onderdelen of bewerken van oppervlakken. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan enkele jaren VBO (leerplicht vervuld) gericht op één van de technische disciplines, aangevuld met enige kennis op een aangrenzend vakgebied en computergebruik. De functionaris moet ontwikkelingen op het vakgebied en het gebruik van nieuwe materialen blijven volgen.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan strakke richtlijnen, vaste planningen



en opgedragen prioriteiten. De werkaanpak vloeit voort uit gegeven opdrachten, de te gebruiken technieken en materialen en ligt duidelijk voor de hand. Daarnaast is enig initiatief gewenst bij het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen de voortgang van de werkzaamheden, het oplossen van eenvoudige storingen of problemen, die na een korte inwerkperiode kunnen worden opgelost. De functionaris ontvangt op locatie eventueel ondersteuning van een vakvolwassen collega. Er is overwegend indirect toezicht op de functionaris via regelmatig overleg en afstemming.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's binnen de eigen afdeling zijn gericht op het doorkrijgen van klachten, storingen of problemen, de voortgang en instructie over de dagelijkse gang van zaken.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisicio

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het opmeten, uittekenen, verhelpen van storingen of problemen) kunnen leiden tot externe irritaties, vertraging in afhandelen en enige kosten of extra materiaalverbruik. Door controle door anderen is de kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten groot.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met klanten, voornamelijk gericht op het verhelpen van problemen/storingen en serviceverlening. Bij het omgaan met boze of agressieve klanten is tact vereist.

#### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij persoonlijke gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder verschillende omstandigheden zowel in de werkplaats als op locatie (binnen en buiten). De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit staan, lopen, tillen, bukken, rekken. Er is regelmatig sprake van hinderlijke factoren of ongemakkelijke houdingen. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens het werken op locaties, het werken op hoogtes, bij gebruik van (elektrisch) handgereedschap en bij verkeersdeelname. De functionaris ondervindt persoonlijk risico bij de confrontatie met agressieve klanten.

## D

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren van verwante technische onderhoudstaken op een beperkt aantal gebieden (zoals het fabriceren of bewerken van onderdelen, bestellen van standaardonderdelen, monteren en plaatsen van onderdelen) binnen één discipline (zoals houtbewerken, loodgieten, schilderen, stukadoors, behangen, tegelzetten, metselen). De taken kunnen veelal achtereenvolgend verricht worden en zijn deels routinematig. De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 minuten om tussen verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij het vervaardigen en/of monteren van onderdelen of bewerken van oppervlakken. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO gericht op één van de technische disciplines, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over een aangrenzend vakgebied en computergebruik. De functionaris moet ontwikkelingen op het vakgebied en het gebruik van nieuwe materialen blijven volgen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan richtlijnen, planningen, zich aandienende zaken en overleg. Hij krijgt grotendeels de prioriteit aangereikt, maar moet inspelen op verstoringen. De werkaanpak vloeit voort uit gegeven opdrachten, de te gebruiken technieken en materialen. Daarnaast zijn enig initiatief en beperkt analyserend vermogen gewenst bij het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen de voortgang van de werkzaamheden en de analyse of oplossing van de storing of het probleem. Op locatie kan de functionaris niet altijd terugvallen op de leidinggevende. De problemen kunnen met circa een jaar werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijks overleg en afstemming.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's (voornamelijk binnen de eigen afdeling) zijn gericht op het doorkrijgen van



klachten, storingen of problemen, de voortgang en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het opmeten, uittekenen, analyseren en verhelpen van storingen of problemen) kunnen leiden tot externe irritaties, vertraging in afhandelen en extra kosten of materiaalverbruik. Door zelfcontrole en controle door anderen is de kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten redelijk groot.

##### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met klanten, voornamelijk gericht op het verhelpen van problemen/storingen en serviceverlening. Hij heeft daarnaast regelmatig contacten met leveranciers van standaardonderdelen. Bij het omgaan met boze of agressieve klanten is tact vereist.

##### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij persoonlijke gegevens van klanten.

##### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder verschillende omstandigheden zowel in de werkplaats als op locatie (binnen en buiten). De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit staan, lopen, tillen, bukken, rekken. Er is regelmatig sprake van hinderlijke factoren of ongemakkelijke houdingen. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens het werken op locaties, het werken op hoogtes, bij gebruik van (elektrisch) handgereedschap en bij verkeersdeelname. De functionaris ondervindt persoonlijk risico bij de confrontatie met agressieve klanten.

## E

##### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren van enigszins verwante technische onderhoudstaken op verschillende gebieden (zoals het voorbereiden van de eigen werkzaamheden, fabriceren of bewerken van onderdelen, bestellen van speciale onderdelen, monteren en plaatsen van onderdelen) binnen één discipline (zoals houtbewerken, loodgieten, schilderen, stukadoeren, behangen, tegelzetten, metselen). De taken kunnen doorgaans achtereenvolgend verricht worden en bevatten routinematige aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 minuten om tussen verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij het voorbereiden, vervaardigen en/of monteren van onderdelen of bewerken van oppervlakken. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

##### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO (met uitgebreide vakeisen) gericht op één van de technische disciplines, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over diverse aangrenzende vakgebieden en computergebruik. De functionaris moet ontwikkelingen op het vakgebied en het gebruik van nieuwe materialen blijven volgen.

##### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale richtlijnen, planningen, zich aandienende zaken en overleg. Hij stelt zelf prioriteiten bij de op te lossen storingen. De werkaanpak vloeit voort uit gegeven opdrachten, de te gebruiken technieken en materialen. Daarnaast zijn initiatief en analyserend vermogen maatgevend bij het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen de voortgang van de werkzaamheden en de analyse of oplossing van de storing of het probleem. Op locatie kan de functionaris nauwelijks terugvallen op de leidinggevende. De problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijkse afstemming.

##### Contacten Intern

De contacten met collega's zowel binnen als buiten de eigen afdeling zijn gericht op het doorkrijgen van klachten, storingen of problemen, de voortgang en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij de voorbereiding, analyse, eigen planning, het opmeten, uittekenen, verhelpen van storingen of problemen) kunnen leiden tot externe irritaties,



extra vertraging in afhandelen en extra kosten of materiaalverbruik. Door zelfcontrole en controle door anderen is de kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten redelijk groot.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met klanten, gericht op het verhelpen van problemen/storingen en serviceverlening. Hij heeft daarnaast regelmatig contacten met leveranciers van speciale onderdelen (niet-grijpvoorraad). Bij het omgaan met boze of agressieve klanten is tact vereist.

#### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij persoonlijke gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder verschillende omstandigheden zowel in de werkplaats als op locatie (binnen en buiten). De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit staan, lopen, tillen, bukken, rekken. Er is regelmatig sprake van hinderlijke factoren of ongemakkelijke houdingen. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens het werken op locaties, het werken op hoogtes, bij gebruik van (elektrisch) handgereedschap en bij verkeersdeelname. De functionaris ondervindt persoonlijk risico bij de confrontatie met agressieve klanten.

## F

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren van technische onderhoudstaken op uiteenlopende gebieden (zoals het voorbereiden van werkzaamheden, fabriceren of bewerken van onderdelen, bestellen, monteren en plaatsen van onderdelen) binnen één discipline (zoals houtbewerken, loodgieten, schilderen, stukadoren, behangen, tegelzetten, metselen). De taken vertonen een redelijke variatie en dienen soms gelijktijdig uitgevoerd te worden. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij het voorbereiden, vervaardigen en/of monteren van onderdelen of bewerken van oppervlakken. De functionaris werkt frequent onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO-MBO gericht op minstens één van de technische disciplines, aangevuld met kennis en specialisaties op eigen of diverse aangrenzende vakgebieden. De functionaris moet ontwikkelingen op het vakgebied en het gebruik van nieuwe materialen blijven volgen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale richtlijnen, planningen, zich aandiende zaken en overleg. Hij stelt zelf prioriteiten bij de voorbereiding en op te lossen storingen. De werkaanpak vloeit grotendeels voort uit gegeven opdrachten, de te gebruiken technieken en materialen. Daarnaast zijn initiatief en vooral analyserend vermogen belangrijk bij het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen de analyse of oplossing van de storingen of problemen en de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van toegevoegde medewerkers. Op locatie kan de functionaris niet terugvallen op de leidinggevende. De problemen kunnen met diverse jaren werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijkse soms wekelijkse afstemming of rapportages achteraf.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's zowel binnen als buiten de afdeling zijn gericht op het doorkrijgen van klachten, storingen of problemen, de voortgang en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken.

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 aankomende collega's.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij de voorbereiding, analyse, eigen planning en prioriteitstelling, het opmeten, uittekenen, verhelpen van storingen of problemen) kunnen leiden tot externe irritaties, extra vertraging in afhandelen en extra kosten of materiaalverbruik. Door met name zelfcontrole en controle door anderen is de kans op tijdig ontdekken van de fouten aanwezig. Door het specialisme kan de fout pas later worden ontdekt. Herstel is niet altijd mogelijk.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met klanten, gericht op het verhelpen van problemen/storingen en serviceverlening. Heeft daarnaast regelmatig contacten met leveranciers van speciale



onderdelen (niet-grijpvoorraad) en bestelt benodigdheden. Bij het omgaan met boze of agressieve klanten is tact vereist.

#### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij persoonlijke gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder verschillende omstandigheden zowel in de werkplaats als op locatie (binnen en buiten). De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit staan, lopen, tillen, bukken, rekken. Er is regelmatig sprake van hinderlijke factoren of ongemakkelijke houdingen. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens het werken op locaties, het werken op hoogtes, bij gebruik van (elektrisch) handgereedschap en bij verkeersdeelname. De functionaris ondervindt persoonlijk risico bij de confrontatie met agressieve klanten.

### Voorblad Functiefamilie 9 Techniek diverse disciplines

#### Functiegroepen B t/m F

##### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op het verrichten van klein onderhoud, reparaties en/of het verhelpen van storingen, ofwel het opmeten en vervaardigen van onderdelen voor onderhoud of reparaties.

##### 2. Omschrijving

Deze functies zijn gericht op het uitvoeren van werkzaamheden binnen diverse specifieke vakdisciplines. De werkzaamheden betreffen bijvoorbeeld (elementen van) loodgieten, houtbewerking, metselen, montage en oppervlaktebehandelingen als schilderen, behangen, glaszetten, stukadoeren.

##### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 9 (de taken worden verricht in combinatie met andere taken)

- verrichten van kleine reparaties aan kozijnen
- verrichten van schilderwerk
- glaszetten
- tegelzetten
- behangen
- verven of bekleden van wanden en muren
- herstellen of vervangen van sloten
- repareren van de aan- en afvoer van sanitair en keukens
- ontstoppen van afvoeren
- repareren van gootwerk
- afhangen en stellen van deuren en kozijnen
- verrichten van bouwtechnische montagewerkzaamheden
- repareren van muren
- stukadoeren
- werktekenen
- vervaardigen van trappen, deuren en kozijnen
- maken van werkplanningen
- metselen van muurtjes
- afwerken van vloeren, zoals egaliseren en repareren
- signaleren van voorraadtekorten
- bestellen van onder meer onderdelen, gereedschappen
- op orde houden van het technisch magazijn
- uitgifte van onder meer onderdelen, gereedschappen
- signaleren van zaken rond wijkbeheer.

##### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- algemeen onderhoudsmedewerker
- allround onderhoudsmedewerker
- allround vakman
- chef onderhoud
- coördinator service-unit
- hulparbeider technische buitendienst



- medewerker service-unit
- medewerker werkplaats
- onderhoudsmedewerker
- onderhoudsmonteur
- opzichter onderhoud
- servicemedewerker
- technisch medewerker.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek. NB Voor technisch-leidinggevende functies zie ook Functiefamilie 11 Technisch Toezicht.

## **B**

### **Heterogeniteit**

De functie bestaat uit het uitvoeren van hand- en spandiensten of assisteren bij een beperkt aantal eenvoudige technische taken op twee verschillende vakdisciplines. De taken kunnen achtereenvolgend verricht worden en zijn routinematig. De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is nu en dan vereist met name bij het verhelpen van storingen. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk.

### **Kennis**

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan enkele jaren VBO (leerplicht vervuld), aangevuld met enige specifieke kennis van twee disciplines.

### **Zelfstandigheid**

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan strakke richtlijnen, vaste planningen en opgedragen prioriteiten. De werkaanpak vloeit voort uit gegeven opdrachten, werkinstructies, de te gebruiken technieken en materialen en ligt duidelijk voor de hand. De te maken keuzen betreffen de voortgang van de werkzaamheden, het oplossen van eenvoudige storingen of problemen, die na een korte inwerkperiode kunnen worden opgelost. De functionaris werkt regelmatig onder begeleiding van een vakvolwassen collega of leidinggevende of er zijn controlemomenten ingebouwd.

### **Contacten Intern**

De contacten met medewerkers binnen de eigen afdeling zijn gericht op het bespreken van werkinstructies en de voortgang van de werkzaamheden.

### **Leidinggeven**

### **Afbreukrisico**

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het uitvoeren van de opdrachten, verhelpen problemen) kunnen leiden tot externe irritaties, vertraging in afhandelen en enige kosten of extra materiaalverbruik. Door begeleiding en controle door anderen is de kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten erg groot.

### **Contacten Extern**

De functionaris heeft regelmatig enige contacten met klanten, voornamelijk gericht op het verhelpen van de problemen of storingen.

### **Speciale Eisen**

### **Fysieke Aspecten**

De functionaris werkt onder verschillende omstandigheden, voornamelijk op locatie (veelal binnen en af en toe buiten). De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit staan, lopen, tillen, bukken, rekken. Er is regelmatig sprake van ongemakkelijke houdingen en soms van hinderlijke factoren. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens het werken op locaties, het werken op hoogtes, bij gebruik van (elektrisch) handgereedschap en door verkeersdeelname. De functionaris ondervindt persoonlijk risico bij de confrontatie met agressieve klanten.

## **C**

### **Heterogeniteit**

De functie bestaat uit het uitvoeren van enigszins gevarieerde technische taken met enkele deelaspecten op twee verschillende vakdisciplines. Ook kan er soms sprake zijn van het verrichten van deeltaken op een andere verwante vakdiscipline. De taken kunnen vaak achtereenvolgend verricht worden en zijn vrij routinematig. De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 minuten om tussen de verschillende taken of deelaspecten en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist met





name bij het verhelpen van storingen. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan enkele jaren VBO (leerplicht vervuld), aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis van twee technische disciplines. De functionaris moet ontwikkelingen op het vakgebied en het gebruik van nieuwe materialen blijven volgen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan richtlijnen, planning, zich aandienende zaken en overleg. Hij krijgt grotendeels de prioriteiten aangereikt. De werkaanpak vloeit voort uit gegeven opdrachten, de te gebruiken technieken en materialen. Daarnaast zijn enig initiatief en analyserend vermogen gewenst bij het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden en het oplossen van storingen of problemen. De problemen kunnen met enige praktische werkervaring worden opgelost. De functionaris werkt nu en dan onder begeleiding van een vakvolwassen collega of leidinggevende of er zijn enkele controlemomenten ingebouwd. Er is indirect toezicht op de functionaris via regelmatig overleg en afstemming.

#### Contacten Intern

De contacten met medewerkers (voornamelijk binnen de eigen afdeling) zijn gericht op het doorkrijgen van de klacht of storing, de voortgang en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisicio

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het uitvoeren van de opdrachten, verhelpen problemen) kunnen leiden tot externe irritaties, vertraging in afhandelen en enige kosten of extra materiaalverbruik. Door begeleiding en controle door anderen en zelfcontrole is de kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten groot.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met klanten, voornamelijk gericht op het verhelpen van de problemen of storingen en dienstverlening. Bij het omgaan met boze of agressieve klanten is tact vereist.

#### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij persoonlijke gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder verschillende omstandigheden, voornamelijk op locatie (veelal binnen en af en toe buiten). De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit staan, lopen, tillen, bukken, rekken. Er is regelmatig sprake van ongemakkelijke houdingen en soms van hinderlijke factoren. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens het werken op locaties, het werken op hoogtes, bij gebruik van (elektrisch) handgereedschap en door verkeersdeelname. De functionaris ondervindt persoonlijk risico bij de confrontatie met agressieve klanten.

## D

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren van verschillende technische taken met een aantal deelaspecten op twee verschillende vakdisciplines. Ook kan er soms sprake zijn van het verrichten van gevarieerde deeltaken op een andere verwante vakdiscipline. De taken kunnen regelmatig achtereenvolgend verricht worden en bevatten routinematige aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 minuten om tussen de verschillende taken of deelaspecten en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist met name bij het verhelpen van storingen. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO, aangevuld met gedegen specifiek op de functie gerichte kennis van twee technische disciplines en computergebruik. De functionaris moet ontwikkelingen op het vakgebied en het gebruik van nieuwe materialen blijven volgen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale richtlijnen, planning, zich



aandienende zaken en afstemming. Hij stelt zelf de prioriteiten ten aanzien van de op te lossen storingen. De werkaanpak vloeit voort uit gegeven opdrachten, de te gebruiken technieken en materialen. Daarnaast zijn initiatief en analyserend vermogen gewenst bij het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden en het oplossen van storingen of problemen. Op locatie kan niet altijd worden teruggevallen op de leidinggevende. De problemen kunnen met circa een jaar werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijkse afstemming.

#### Contacten Intern

De contacten met medewerkers (voornamelijk binnen de eigen afdeling) zijn gericht op het doorkrijgen van de klacht of storing, de voortgang en afstemming over de dagelijkse gang van zaken.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het analyseren, verhelpen van storingen of problemen) kunnen leiden tot externe irritaties, vertraging in afhandelen en extra kosten of materiaalverbruik. Door zelfcontrole en controle door anderen is de kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten groot.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met klanten, voornamelijk gericht op het verhelpen van de problemen of storingen en serviceverlening. Bij het omgaan met boze of agressieve klanten is tact vereist.

#### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij persoonlijke gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder verschillende omstandigheden, voornamelijk op locatie (veelal binnen en af en toe buiten). De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit staan, lopen, tillen, bukken, rekken. Er is regelmatig sprake van ongemakkelijke houdingen en soms van hinderlijke factoren. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens het werken op locaties, het werken op hoogtes, bij gebruik van (elektrisch) handgereedschap en door verkeersdeelname. De functionaris ondervindt persoonlijk risico bij de confrontatie met agressieve klanten.

## E

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren van uiteenlopende technische taken met een redelijke variatie aan deelaspecten op twee verschillende vakdisciplines. Ook kan er sprake zijn van het verrichten van gevarieerde deeltaken op een andere verwante vakdiscipline. De taken kunnen met enige regelmaat achtereenvolgend verricht worden. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende (deel)taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist met name bij het verhelpen van storingen. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim VBO (met uitgebreide vakeisen), aangevuld met grondige specifiek op de functie gerichte kennis van twee technische disciplines en computergebruik. De functionaris moet ontwikkelingen op het vakgebied en het gebruik van nieuwe materialen blijven volgen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale richtlijnen, planning, zich aandienende zaken en afstemming. Hij stelt zelf de prioriteiten ten aanzien van de op te lossen storingen. De werkaanpak vloeit voort uit gegeven opdrachten, de te gebruiken technieken en materialen. Daarnaast zijn initiatief en analyserend vermogen van belang bij het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden en het oplossen van storingen of problemen. Op locatie kan nauwelijks worden teruggevallen op de leidinggevende. De problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijkse afstemming.

#### Contacten Intern

De contacten met medewerkers zowel binnen als buiten de eigen afdeling zijn gericht op het doorkrijgen van de klacht, analyseren van de storing of het probleem, de voortgang en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken.



#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het analyseren, verhelpen van storingen of problemen, plannen) kunnen leiden tot externe irritaties, vertraging in afhandelen en extra kosten of materiaalverbruik van enige omvang. Door zelfcontrole en controle door anderen is de kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten redelijk groot.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met klanten, voornamelijk gericht op het verhelpen van de problemen of storingen en serviceverlening. Hij heeft daarnaast regelmatig contacten met leveranciers van speciale onderdelen (niet-grijpvoorraad). Bij het omgaan met boze of agressieve klanten is tact vereist.

#### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij persoonlijke gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder verschillende omstandigheden, voornamelijk op locatie (veelal binnen en af en toe buiten). De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit staan, lopen, tillen, bukken, rekken. Er is regelmatig sprake van ongemakkelijke houdingen en soms van hinderlijke factoren. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens het werken op locaties, het werken op hoogtes, bij gebruik van (elektrisch) handgereedschap en door verkeersdeelname. De functionaris ondervindt persoonlijk risico bij de confrontatie met agressieve klanten.

### F

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren van uiteenlopende technische taken met een grote variatie aan deelaspecten op drie verschillende vakdisciplines. Ook kan er regelmatig sprake zijn van het verrichten van deeltaken op een andere verwante vakdiscipline en het begeleiden van minder ervaren collega's. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken of deelgebieden en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist met name bij storingen en controles. De functionaris werkt frequent onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO-MBO gericht op minimaal twee technische disciplines, aangevuld met specialisaties op eigen en aangrenzende vakgebieden en kennis van computergebruik. De functionaris moet ontwikkelingen op het vakgebied en het gebruik van nieuwe materialen blijven volgen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale richtlijnen, planning, zich aandienende zaken en afstemming. Hij stelt zelf de prioriteiten ten aanzien van de op te lossen storingen of problemen en houdt daarbij de efficiency in de gaten. De werkaanpak vloeit grotendeels voort uit gegeven opdrachten, de te gebruiken technieken en materialen. Daarnaast zijn initiatief en vooral analyserend vermogen van belang bij het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden en die van toegevoegde medewerkers en het oplossen van uiteenlopende problemen. Op locatie kan niet worden teruggevalen op de leidinggevende. De problemen kunnen met diverse jaren werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijkse soms wekelijkse afstemming of rapportages achteraf.

#### Contacten Intern

De contacten met medewerkers zowel binnen als buiten de eigen afdeling zijn gericht op het doorkrijgen van de klacht, analyseren van de storing of het probleem, de voortgang en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken.

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 aankomende collega's.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het analyseren, verhelpen van storingen of problemen, planning en prioriteitstelling, stellen van de diagnose) kunnen leiden tot externe irritaties, extra vertraging in afhandelen en extra kosten of materiaalverbruik. Door vooral zelfcontrole en controle door anderen is de kans op tijdig ontdekken van de fouten aanwezig. Door het specialisme kan de fout pas later worden ontdekt. Herstel is niet altijd mogelijk.



### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met klanten, gericht op het verhelpen van de problemen of storingen en serviceverlening. Hij heeft daarnaast regelmatig contacten met leveranciers van speciale onderdelen (niet-grijpvoorraad) en bestelt benodigdheden. Bij het omgaan met boze of agressieve klanten is tact vereist.

### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij persoonlijke gegevens van klanten.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder verschillende omstandigheden, voornamelijk op locatie (veelal binnen en af en toe buiten). De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit staan, lopen, tillen, bukken, rekken. Er is regelmatig sprake van ongemakkelijke houdingen en soms van hinderlijke factoren. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens het werken op locaties, het werken op hoogtes, bij gebruik van (elektrisch) handgereedschap en door verkeersdeelname. De functionaris ondervindt persoonlijk risico bij de confrontatie met agressieve klanten.

## Voorblad Functiefamilie 10 Techniek Installatie/Elektro

### Functiegroepen D t/m G

#### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op het verrichten van klein onderhoud, reparaties en/of het verhelpen van storingen aan technische installaties.

#### 2. Omschrijving

Deze technische functies zijn gericht op het aanleggen, regelen, beproeven, onderhouden en repareren van onder meer alle soorten koel- en verwarmingsinstallaties, (warmwater)installaties, sanitaire leidingen, water- en gasleidingen.

#### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 10

- stellen van diagnose en adviseren over de staat waarin de installaties verkeren
- analyseren van storing of probleem
- vervangen van onderdelen
- aanleggen van de installatie
- controleren van uitbesteed werk
- herstellen of vervangen van de installatie
- repareren van aanverwante zaken
- signaleren van voorraadtekorten
- bestellen van onder meer onderdelen, gereedschappen
- op orde houden van het technisch magazijn
- uitgeven van onder meer onderdelen, gereedschappen
- signaleren van zaken rond wijkbeheer.

#### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- controleur (gas, electra)
- CV-monteur
- elektronicamonteur installaties
- installateur
- liftmonteur
- onderhoudsmonteur installaties
- onderhoudsmonteur CV
- storingsmonteur installaties.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek.  
NB Voor technisch-leidinggevende functies zie ook Functiefamilie 11 Technisch Toezicht.

## D

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren van werkzaamheden aan een beperkt aantal technische installaties op het gebied van elektronica, gas/water en CV of het assisteren hierbij. Het werk betreft veelal het



verhelpen van storingen. De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 minuten om tussen de verschillende taken of deelaspecten en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij diagnose en analyse.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO, aangevuld met een specialisatie in installatietechniek.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan strakke richtlijnen, vaste planning, zich aandienende zaken en overleg. Hij krijgt de prioriteit aangereikt. De functionaris overlegt indien nodig met de klant. De werkaanpak vloeit voort uit de gegeven opdrachten over de te verhelpen storing, de specifieke kenmerken van de installatie, te gebruiken technieken en materialen. Daarnaast zijn analyserend vermogen en enig initiatief gewenst bij het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen het oplossen van de storing. De problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Er is overwegend direct toezicht op de functionaris via overleg met en/of begeleiding van een vakvolwassen collega.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's zijn gericht op het doorkrijgen van de storing of het probleem, de voortgang en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het analyseren en verhelpen van storingen) kunnen leiden tot externe irritaties, vertraging in afhandelen, schade aan de installatie en/of gevolgschade, enige kosten of extra materiaalverbruik. Door met name controle door anderen is de kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten groot.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met klanten, voornamelijk gericht op het verhelpen van de storing en serviceverlening.

#### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij persoonlijke gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder verschillende omstandigheden, voornamelijk op locatie (overwegend binnen). De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit staan, lopen, tillen, bukken en rekken. Er is regelmatig sprake van ongemakkelijke houdingen en soms van hinderlijke factoren (zoals werken in kruipruimten). Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens het werken op locaties of op hoogtes, bij gebruik van (elektrisch) handgereedschap en door verkeersdeelname. De functionaris ondervindt persoonlijk risico bij de confrontatie met agressieve klanten.

## E

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren van werkzaamheden aan uiteenlopende technische installaties met veel deelaspecten (zoals diagnose, analyse, reparatie) op het gebied van elektronica, gas/water en CV. Het werk betreft veelal het verhelpen van storingen. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken of deelaspecten en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij diagnose en analyse. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO, aangevuld met een specialisatie in installatietechniek en specifiek op de functie gerichte kennis over andere technische disciplines en computergebruik. De functionaris moet ontwikkelingen op het vakgebied en het gebruik van nieuwe materialen, technieken en toepassingen blijven volgen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan richtlijnen en planning, zich aandienende zaken en overleg. Hij krijgt grotendeels de prioriteit aangereikt, maar houdt zelf de efficiëntie van de volgorde van de taken in de gaten. De functionaris overlegt indien nodig met de klant. De werkaanpak vloeit voort uit de te verhelpen storing, de specifieke kenmerken van de installatie, te gebruiken technieken en materialen. Daarnaast zijn analyserend vermogen en initiatief



gewenst bij het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen het oplossen van de storing, de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden. Op locatie kan niet altijd worden terugvallen op de leidinggevende. De problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijks overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's (voornamelijk binnen de eigen afdeling) zijn gericht op het doorkrijgen van de storing of het probleem, de voortgang en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het analyseren, plannen, verhelpen van storingen) kunnen leiden tot externe irritaties, vertraging in afhandelen, schade aan de installatie en/of gevolgschade, extra kosten of materiaalverbruik. Door zelfcontrole en controle door anderen is de kans op tijdig ontdekken en herstellen van de fouten redelijk groot.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met klanten, voornamelijk gericht op het verhelpen van de storing en serviceverlening. Bij het omgaan met boze of agressieve klanten is tact vereist.

#### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij persoonlijke gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder verschillende omstandigheden, voornamelijk op locatie (overwegend binnen). De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit staan, lopen, tillen, bukken en rekken. Er is regelmatig sprake van ongemakkelijke houdingen en soms van hinderlijke factoren (zoals werken in kruipruimten). Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens het werken op locaties of op hoogtes, bij gebruik van (elektrisch) handgereedschap en door verkeersdeelname. De functionaris ondervindt persoonlijk risico bij de confrontatie met agressieve klanten.

## F

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren van werkzaamheden aan uiteenlopende technische installaties met veel deelaspecten op het gebied van elektronica, gas/water en CV en deels op andere vakgebieden. Binnen de verschillende aspecten (zoals diagnose, analyse, reparatie, controle) is een aantal onderdelen afhankelijk van elkaar. Ook is sprake van het begeleiden van een minder ervaren collega. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken of aspecten en door binnenkomende vragen. Accuratesse is frequent vereist bij storingen en controles. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO-MBO, aangevuld met een specialisatie in installatietechniek en specifiek op de functie gerichte kennis over andere technische disciplines en computergebruik. De functionaris moet ontwikkelingen op het vakgebied en het gebruik van nieuwe materialen, technieken en toepassingen blijven volgen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan richtlijnen en planning, zich aandienende zaken en overleg. Hij stelt zelf prioriteiten bij te verhelpen storingen en probeert een goede combinatie van zaken te maken binnen de gestelde tijd. De werkaanpak vloeit grotendeels voort uit de te verhelpen storing, de specifieke kenmerken van de installatie, te gebruiken technieken en materialen. Initiatief en vooral analyserend vermogen zijn belangrijk bij het vinden van passende oplossingen. De te maken keuzen betreffen het oplossen van de storing, de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden. Op locatie kan niet worden terugvallen op de leidinggevende. De problemen kunnen met diverse jaren werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via wekelijks (soms dagelijks) overleg en rapportages achteraf.

#### Contacten Intern

De dagelijkse contacten met collega's zowel binnen als buiten de eigen afdeling zijn gericht op het doorkrijgen van de storing, de voortgang en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken.

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan een beginnend collega.





## Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het stellen van de diagnose, analyseren, eigen planning en prioriteitstelling, verhelpen van storingen of problemen) kunnen leiden tot externe irritaties, vertraging in afhandelen, schade aan de installatie en/of gevolgschade en extra kosten of materiaalverbruik. Door zelfcontrole en controle door anderen is de kans op tijdig ontdekken van de fouten aanwezig. Door het specialisme kan de fout pas later worden ontdekt. Herstel is niet altijd mogelijk.

### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met klanten, gericht op het verhelpen van het probleem of de storing en serviceverlening. Hij heeft daarnaast regelmatig contacten met leveranciers van speciale onderdelen (niet-grijpvoorraad). Bij het omgaan met boze of agressieve klanten is tact vereist.

### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij persoonlijke gegevens van klanten.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder verschillende omstandigheden, voornamelijk op locatie (overwegend binnen). De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit staan, lopen, tillen, bukken en rekken. Er is regelmatig sprake van ongemakkelijke houdingen en soms van hinderlijke factoren (zoals werken in kruipruimten). Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens het werken op locaties of op hoogtes, bij gebruik van (elektrisch) handgereedschap en door verkeersdeelname. De functionaris ondervindt persoonlijk risico bij de confrontatie met agressieve klanten.

## G

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren van werkzaamheden aan uiteenlopende technische installaties met veel deelaspecten op het gebied van elektronica, gas/water en CV en op andere vakgebieden. Binnen de verschillende aspecten (zoals diagnose, analyse, reparatie, controle, advies) is een aantal onderdelen afhankelijk van elkaar. Ook is sprake van het begeleiden van minder ervaren collega's. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken of aspecten en door binnenkomende vragen. Accuratesse is frequent vereist bij storingen en controles. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met een specialisatie in installatietechniek en specifiek op de functie gerichte kennis over andere technische disciplines. Daarnaast is kennis van computertechniek en -gebruik vereist. De functionaris moet ontwikkelingen op het vakgebied en het gebruik van nieuwe materialen, technieken en toepassingen blijven volgen.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan richtlijnen en planning, zich aandienende zaken en overleg. Hij stelt zelf prioriteiten bij te verhelpen storingen en probeert een goede combinatie van zaken te maken binnen de gestelde tijd. De werkaanpak vloeit deels voort uit de te verhelpen storing, de specifieke kenmerken van de installatie, te gebruiken technieken en materialen. Initiatief en vooral het stellen van de juiste diagnose en analyserend vermogen zijn belangrijk bij het vinden van passende oplossingen en onderbouwen van adviezen. De te maken keuzen betreffen het stellen van de juiste diagnose en prioriteiten, het oplossen van de storing, de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden en die van anderen. Op locatie kan niet worden terugvallen op de leidinggevende. De problemen kunnen met jarenlange en brede werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via wekelijks (soms dagelijks) overleg en rapportages achteraf.

### Contacten Intern

De dagelijkse contacten met collega's zowel binnen als buiten de eigen afdeling zijn gericht op het doorkrijgen van de storing, de voortgang en informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken en advisering.

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 beginnende collega's.

## Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het stellen van de diagnose, analyseren,



eigen planning en prioriteitstelling, verhelpen van storingen of problemen en advisering) kunnen leiden tot externe irritaties, vertraging in afhandelen, schade aan de installatie en/of gevolgschade en extra kosten of materiaalverbruik. Door zelfcontrole en controle door anderen is de kans op tijdig ontdekken van de fouten aanwezig. Door het specialisme kan de fout pas later worden ontdekt. Herstel is niet altijd mogelijk.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met klanten, gericht op het verhelpen van het probleem of de storing, advisering en serviceverlening. Hij heeft daarnaast regelmatig contacten met leveranciers van speciale onderdelen (bestellen onderdelen, niet-grijpvoorraad). Bij het omgaan met boze of agressieve klanten is tact vereist.

#### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij persoonlijke gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder verschillende omstandigheden, voornamelijk op locatie (overwegend binnen). De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit staan, lopen, tillen, bukken en rekken. Er is regelmatig sprake van ongemakkelijke houdingen en soms van hinderlijke factoren (zoals werken in kruipruimten). Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens het werken op locaties of op hoogtes, bij gebruik van (elektrisch) handgereedschap en door verkeersdeelname. De functionaris ondervindt persoonlijk risico bij de confrontatie met agressieve klanten.

### Voorblad Functiefamilie 11 Technisch Toezicht

#### Functiegroepen F t/m J

##### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op het aansturen en coördineren van alle activiteiten tijdens het voorbereiden (zowel organisatorisch als financieel) en uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden. De functionarissen richten zich daarnaast op het handhaven van de kwaliteit van het woningbestand.

##### 2. Omschrijving

Deze functies zijn gericht op het coördineren, controleren en het toezicht houden op het onderhoud aan het woningbestand.

Het werk bevat zowel organisatorische als financiële aspecten.

##### 3. Enkele voorbeelden taken binnen Functiefamilie 11

- toezicht houden op de uitvoering van werkzaamheden
- schrijven van bestek
- administreren en registreren van activiteiten
- aanleveren van gegevens voor de onderhoudsbegroting
- plannen van de werkzaamheden
- invullen van randvoorwaarden voor elk werk
- verrichten van woningopnames
- (mede) onderhandelen met onder meer aannemers
- voorbereiden van stukken voor de onderhandeling
- nemen van probleemoplossende maatregelen
- organiseren van het werk
- controleren van de activiteiten
- signaleren van zaken rond wijkbeheer.

##### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- chef onderhoud
- coördinator onderhoud
- meewerkend uitvoerder aannemersbedrijf
- mutatie-/klachtenopzichter
- opzichter
- opzichter planmatig onderhoud
- opzichter vastgoed
- opzichter verhuur



- rayonopzichter
- toezichthouder
- voorman.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek.

NB Voor leidinggevende functies die minder technisch-inhoudelijk gericht zijn, zie ook Functiefamilie 21.

## F

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het houden van toezicht op (en in mindere mate ook het zelf uitvoeren) mutatie-, klachten en/of planmatig onderhoud aan het woningbezit en/of kleinschalige (ver)bouwprojecten. De taken liggen op het gebied van administratie, controle en – in mindere mate – coördinatie. Binnen de verschillende aspecten (zoals planning, organisatie, voorbereiden van onderhandelingen, administratieve afhandeling) speelt de onderlinge afhankelijkheid een belangrijke rol. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door interrupties. Accuratesse is regelmatig vereist bij aspecten als planning en administratie. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk door periodieke deadlines.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met een bouwkundige specialisatie en specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over onderhoud en ondersteunende geautomatiseerde systemen).

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan procedures, veel richtlijnen en de jaarplanning. Hij stelt in overleg met de leidinggevende prioriteiten. De werkaanpak is vastgelegd in een relatief groot aantal richtlijnen en procedures. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van met name het eigen werk. De problemen kunnen met enige jaren werkervaring zelfstandig worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via wekelijks (soms dagelijks) overleg en rapportages achteraf.

### Contacten Intern

De dagelijkse contacten met verschillende afdelingen en collega's zijn gericht op informatieuitwisseling, de voortgang en status van het werk.

### Leidinggeven

De functionaris geeft leiding aan 1-2 medewerkers.

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het beoordelen, plannen) kunnen leiden tot vertraging in afhandelen/opleveren en financiële schade. Door overleg met de leidinggevende/anderen en een deel zelfcontrole kunnen fouten tijdig worden ontdekt en hersteld. Ook huurders kunnen fouten ontdekken.

### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met huurders en (onder)aannemers, gericht op het handhaven van de kwaliteit van het woningbestand (zoals het verkrijgen en uitwisselen van informatie en voorbereiden van onderhandelingen). Ook heeft hij dagelijks contacten met klanten, gericht op het verhelpen van problemen of storingen en serviceverlening. Daarnaast zijn er nu en dan contacten met leveranciers van speciale onderdelen (niet-grijpvoorraad). De functionaris stuurt operationeel enig personeel van (onder)aannemers aan. Deze contacten vereisen tact.

### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij partiële gegevens van klanten.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt deels op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm. Voor het merendeel werkt hij onder uiteenlopende omstandigheden op locaties. Persoonlijk letsel kan ontstaan bij bezoek aan locaties, tijdens verkeersdeelname en bij de confrontatie met agressieve klanten.

## G

### Heterogeniteit



De functie bestaat uit het houden van toezicht op het uitvoeren van mutatie-, klachten en/of planmatig onderhoud aan het woningbezit en/of kleinschalige (ver)bouwprojecten. De taken liggen op het gebied van administratie, controle en – in mindere mate – coördinatie. Binnen de verschillende aspecten (zoals planning, organisatie, voorbereiden van onderhandelingen, administratieve afhandeling, analyse, (deel)begroting) speelt de onderlinge afhankelijkheid een belangrijke rol. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door interrupties. Accuratesse is regelmatig vereist bij aspecten als onderzoek, begroting en planning. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk door periodieke deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met een bouwkundige specialisatie en specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over onderhoud en ondersteunende geautomatiseerde systemen). De functionaris moet blijven op het vakgebied, volkshuisvesting en onderhoud.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan procedures, veel richtlijnen en de jaarplanning. Hij stelt zelf prioriteiten. De werkaanpak is vastgelegd in een relatief groot aantal richtlijnen en procedures. Voor het functioneren zijn initiatief en het inspelen op mogelijkheden van belang. De te maken keuzen betreffen onder meer het voorbereiden van onderhandelingen en afwegen van factoren over subsidies. De problemen kunnen met enige jaren werk-ervaring zelfstandig worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via wekelijks (soms dagelijks) overleg en rapportages achteraf.

#### Contacten Intern

De dagelijkse contacten met verschillende afdelingen en collega's zijn gericht op informatieuitwisseling, de voortgang en status van het werk.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft leiding aan 1-2 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het beoordelen, plannen) kunnen leiden tot vertraging in afhandelen/opleveren en financiële schade. Door voornamelijk zelfcontrole en overleg met anderen kunnen fouten meestal tijdig worden ontdekt en hersteld. Ook huurders kunnen fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met huurders, (onder)aannemers, bouwtechnische en financieel adviseurs, gericht op het handhaven van de kwaliteit van het woningbestand (zoals het verkrijgen en uitwisselen van informatie, voorbereiden van onderhandelingen). Ook heeft hij dagelijks contacten met klanten, gericht op het verhelpen van problemen of storingen en serviceverlening. De functionaris stuurt operationeel enige (onder)aannemers aan. Deze contacten vereisen tact.

#### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij partiële gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt deels op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm. Voor het merendeel werkt hij onder uiteenlopende omstandigheden op locaties. Persoonlijk letsel kan ontstaan bij bezoek aan locaties, tijdens verkeersdeelname en bij de confrontatie met agressieve klanten.

## H

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het houden van toezicht op het uitvoeren van mutatie-, klachten en/of planmatig onderhoud aan het woningbezit en/of minder omvangrijke (ver)bouwprojecten. De gevarieerde taken liggen op het gebied van administratie, controle en coördinatie. Binnen de verschillende aspecten (zoals planning, organisatie, onderhandelen, administratieve afhandeling, analyse, begroting) speelt de onderlinge afhankelijkheid een belangrijke rol. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door interrupties. Accuratesse is regelmatig vereist bij aspecten als onderzoek, begroting, planning en coördinatie. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk door periodieke deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim MBO,



aangevuld met een bouwkundige specialisatie en specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over onderhoud en ondersteunende geautomatiseerde systemen). De functionaris moet blijven op het vakgebied, volkshuisvesting en onderhoud.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan procedures, richtlijnen en de jaarplanning. Hij stelt zelf prioriteiten. De werkaanpak is vastgelegd in een relatief groot aantal richtlijnen en procedures. Voor het functioneren zijn initiatief en het inspelen op mogelijkheden van belang. De te maken keuzen betreffen onder meer het voorbereiden en deels voeren van onderhandelingen en het afwegen van factoren over subsidies. De problemen kunnen met enkele jaren werkervaring zelfstandig worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via wekelijks (soms dagelijks) overleg en rapportages achteraf.

#### Contacten Intern

De dagelijkse contacten met verschillende afdelingen en collega's zijn gericht op het ontvangen van informatie, informatie-uitwisseling, de voortgang en status van het werk.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft leiding aan 1-4 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het beoordelen, plannen/prioriteiten stellen, begroten, analyseren) kunnen leiden tot vertraging in afhandelen/opleveren en behoorlijke financiële schade. Door voornamelijk zelfcontrole en overleg met anderen kunnen fouten meestal tijdig worden ontdekt en hersteld. Ook huurders kunnen fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met huurders, (onder)aannemers, bouwtechnische en financieel adviseurs, gericht op het handhaven van de kwaliteit van het woningbestand (zoals het verkrijgen en uitwisselen van informatie, onderhandelen). De functionaris stuurt operationeel (onder)aannemers aan. Deze contacten vereisen tact.

#### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij partiële gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt deels op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm. Voor het merendeel werkt hij onder uiteenlopende omstandigheden op locaties. Persoonlijk letsel kan ontstaan bij bezoek aan locaties, tijdens verkeersdeelname en bij de confrontatie met agressieve klanten.

I

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het (mede) aansturen van het onderhoudsproces (mutatie-, klachten en/of planmatig onderhoud) en/of (ver)bouwprojecten voor het waardebehoud van het woningbezit. De zeer gevarieerde taken liggen op het gebied van administratie, coördinatie en afstemming en bevatten aspecten van onder meer plannen, organiseren, onderhandelen, analyseren en begroten. Er is een sterke samenhang tussen deze aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door interrupties. Accuratesse is regelmatig vereist bij aspecten als onderzoek, begroting, planning en coördinatie. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk door periodieke deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO-HBO, aangevuld met een bouwkundige specialisatie en specifiek op de functie gerichte, gedegen kennis (bijvoorbeeld over onderhoud en ondersteunende geautomatiseerde systemen). De functionaris moet blijven op het vakgebied, volkshuisvesting en onderhoud.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd voor een deel gebonden aan procedures en richtlijnen. Hij stelt zelf prioriteiten. De werkaanpak is vastgelegd in een aantal richtlijnen en procedures. Voor het functioneren zijn initiatief en het inspelen op mogelijkheden van belang. De te maken keuzen betreffen het stellen van prioriteiten (korte en langere termijn), onderhandelen en afwegen van factoren over subsidies, en de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via wekelijks (soms dagelijks) overleg en rapportages achteraf.



#### Contacten Intern

De dagelijkse contacten met verschillende afdelingen en collega's zijn gericht op het ontvangen van informatie over problemen, informatie-uitwisseling, de voortgang en status van het werk.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft leiding aan 1-10 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het beoordelen, prioriteiten stellen, begroten, analyseren, begroten en aansturen) kunnen leiden tot vertraging in afhandelen/opleveren en grote financiële schade. Door voornamelijk zelfcontrole en overleg met anderen kunnen fouten meestal tijdig worden ontdekt en hersteld. Ook huurders kunnen fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met huurders, (onder)aannemers, bouwtechnische en financieel adviseurs, gericht op het handhaven van de kwaliteit van het woningbestand (zoals het verkrijgen en uitwisselen van informatie, onderhandelen). De functionaris stuurt operationeel (onder)aannemers aan. Deze contacten vereisen tact.

#### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij partiële gegevens van klanten. De functionaris moet weerstand kunnen bieden tegen eventuele gunstigstemmende gestes van buitenaf.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt deels op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm. Voor het merendeel werkt hij onder uiteenlopende omstandigheden op locaties. Persoonlijk letsel kan ontstaan bij bezoek aan locaties, tijdens verkeersdeelname en bij de confrontatie met agressieve klanten.

### J

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het aansturen van het onderhoudsproces (mutatie-, klachten en/of planmatig onderhoud) en/of (ver)bouwprojecten voor het waardebehoud van het woningbezit. De zeer gevarieerde taken liggen op het gebied van coördinatie, administratie, afstemming en beleidsvoorbereiding met hierbinnen uiteenlopende (samenhangende) aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en door interrupties. Accuratesse is regelmatig vereist bij aspecten als onderzoek, begroting, coördinatie en beleidsvoorbereiding. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk door periodieke deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met een bouwkundige specialisatie en specifiek op de functie gerichte, gedegen kennis (bijvoorbeeld over onderhoud en ondersteunende geautomatiseerde systemen). De functionaris moet blijven op het vakgebied, volkshuisvesting en onderhoud.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd voor een deel gebonden aan procedures en richtlijnen. Hij stelt zelf prioriteiten. De werkaanpak is vastgelegd in een aantal richtlijnen en procedures. De functionaris kan naar eigen oordeel daarvan afwijken. Voor het functioneren zijn initiatief en het inspelen op mogelijkheden van belang. De te maken keuzen betreffen het stellen van prioriteiten (korte en langere termijn), beleidsontwikkeling, onderhandelen en de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen aan het management/de directie. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring in de eigen vakgebieden. Er is indirect toezicht op de functionaris via wekelijks (soms dagelijks) overleg en rapportages achteraf.

#### Contacten Intern

De dagelijkse contacten met verschillende afdelingen en collega's zijn gericht op het ontvangen van informatie over complexe problemen, informatie-uitwisseling, de voortgang en status van het werk.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft leiding aan 1-15 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beoordelen, prioriteiten stellen, begroten, analyseren, aansturen en beleid voorbereiden) kunnen leiden tot vertraging in afhandelen/opleveren, grote financiële schade en imagooverlies. Ook kan het management verkeerde beleidsbeslissingen





nemen. Door voornamelijk zelfcontrole en overleg met anderen, kunnen fouten meestal tijdig worden ontdekt en hersteld. Ook huurders kunnen fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met huurders, de directie van aannemersbedrijven, bouw-technische en financieel adviseurs, gericht op het handhaven van de kwaliteit van het woningbestand (zoals het verkrijgen en uitwisselen van informatie, onderhandelen). De functionaris stuurt operationeel (onder)aannemers aan. Deze contacten vereisen tact.

#### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij partiële gegevens van klanten. De functionaris moet weerstand kunnen bieden tegen gunstigstemmende gestes van buitenaf.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt deels op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm. Voor het merendeel werkt hij onder uiteenlopende omstandigheden op locaties. Persoonlijk letsel kan ontstaan bij bezoek aan locaties, tijdens verkeersdeelname en bij de confrontatie met agressieve klanten.

### Voorblad Functiefamilie 12 Voorbereiding

#### Functiegroepen E t/m J

##### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op het bijdragen aan de planning en voorbereiding van (nieuwbouw)projecten en dagelijkse en planmatige onderhoudswerkzaamheden. De functionarissen richten zich daarnaast op het handhaven en verbeteren van de bouwkundige kwaliteit en het waardebehoud van het woningbestand.

##### 2. Omschrijving

Deze functies zijn gericht op (het ondersteunen bij) het technisch, administratief of financieel voorbereiden en plannen van werkzaamheden bij (nieuwbouw)projecten, het dagelijks en planmatig onderhoud om de bouwkundige kwaliteit en het waardebehoud van het woningbestand te handhaven of te verbeteren.

Het werk bevat elementen variërend van het assisteren bij (deel)werkzaamheden op onder meer planningstechnisch, administratief, (begrotings)technisch of organisatorisch vlak tot en met de integrale behandeling van deze taken.

In het werk komen naast de voorbereiding ook werkzaamheden in het kader van de aanbesteding en (controle op de) uitvoering aan de orde.

##### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 12

- opstellen van offertes voor onderhoudswerken
- voorbereiden en/of aanbesteden van werk
- controleren van WKA-gegevens van (onder)aannemers
- administreren/registreren van activiteiten en archiveren
- beoordelen van bouwkundige zaken
- maken van de (deel)begrotingen (meerjarenonderhoudsbegroting, projectbegroting)
- vervaardigen van onder meer tekeningen en calculaties
- plannen van de werkzaamheden
- invullen en verzorgen van de randvoorwaarden voor elk werk
- (mede) onderhandelen met onder meer aannemers, architecten
- voorbereiden van stukken voor de onderhandeling
- bijwonen van bouwvergaderingen
- organiseren van het werk
- controleren van de activiteiten
- onderhouden van de onderhoudsplanning
- inkopen van technische benodigdheden.

##### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- assistent-voorbereider
- bestekschrijver
- (CAD-)tekenaar
- calculator



- chef werkvoorbereiding
- coördinator voorbereiding
- hoofd bedrijfsbureau
- hoofd werkvoorbereiding
- medewerker bedrijfsbureau
- medewerker duurzaam bouwen
- medewerker technische beleidsondersteuning
- medewerker technisch inkoop
- planner
- teamleider bedrijfsbureau
- technisch medewerker bedrijfsbureau
- werkvoorbereider.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek. NB Voor leidinggevende functies zie ook Functiefamilie 21 Management.

## E

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het assisteren bij de voorbereiding en ondersteuning van (nieuwbouw)projecten en/of het dagelijks en planmatig onderhoud van het woningbezit. De functie bevat aspecten van (project)administratie, notuleren, archiveren, ondersteunen bij bestektechniek of organisatie. De deels routinematige taken zijn aan elkaar verwant. De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 minuten om tussen de verschillende taken en door uitzoekklussen of externe verstoringen. Accuratesse is vereist bij aspecten als (project)administratie, notuleren, controlen en archiveren. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk door periodieke deadlines.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO–MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte, elementaire kennis over bouwkunde en onderhoud.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan concrete opdrachten, procedures, richtlijnen en de jaarplanning. Hij stelt, in nauw overleg met leidinggevende en collega's, prioriteiten. De werkaanpak is vastgelegd in procedures en richtlijnen. Voor het functioneren zijn enig initiatief en het inspelen op mogelijkheden van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang van met name het eigen werk. De voorkomende problemen kunnen met een korte inwerkperiode worden opgelost. Er is (in)direct toezicht op de functionaris via dagelijks overleg en rapportages achteraf.

### Contacten Intern

De dagelijkse contacten met verschillende afdelingen en collega's zijn gericht op informatieuitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang en status van de werkzaamheden.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het verzamelen van informatie, beoordelen, analyseren, vastleggen) kunnen leiden tot vertraging in afhandelen en oplevering en financiële schade. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en overleg met de leidinggevende en tegenspel van collega's.

### Contacten Extern

De functionaris heeft periodiek contacten met (onder)aannemers en bouwtechnische en financieel adviseurs, gericht op het uitwisselen van informatie over de inhoud en status van het project.

### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij partiële bedrijfsgegevens.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt grotendeels op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm. Hij werkt soms ter assistentie op locatie (binnen en buiten). Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens bezoek aan locaties en bij verkeersdeelname.

## F

### Heterogeniteit



De functie bestaat uit het assisteren bij het uitvoeren van of het zelf uitvoeren van diverse (deel)taken ter voorbereiding en ondersteuning van (nieuwbouw)projecten en/of het dagelijks en planmatig onderhoud van het woningbezit. De functie bevat (deel)aspecten van administratie, (meerjaren)begroting, bestektechniek, technische inkoop en organisatie. De taken zijn redelijk gevarieerd, maar samenhangend van aard. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door onder meer uiteenlopende uitzoekklussen, externe verstoringen. Accuratesse is vereist bij aspecten als (project)administratie, controles, vervaardigen van tekeningen en calculaties, ondersteunen bij de begroting. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk door periodieke deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over bouwkunde en onderhoud.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale opdrachten, richtlijnen en de jaarplanning. Hij stelt, in overleg met leidinggevende en collega's, prioriteiten. De werkaanpak is vastgelegd in procedures en richtlijnen. Voor het functioneren zijn initiatief en het inspelen op mogelijkheden van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk en dat van anderen. De voorkomende problemen kunnen met enige werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijks overleg en rapportages achteraf.

#### Contacten Intern

De dagelijkse contacten met verschillende afdelingen en collega's zijn gericht op informatieuitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang en status van de werkzaamheden.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het beoordelen en vastleggen van informatie, analyseren, vervaardigen van tekeningen en calculaties, begroten) kunnen leiden tot vertragingen in afhandelen en opleveren en financiële schade van enige omvang. De kans op tijdig ontdekken van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en daarnaast op overleg met de leidinggevende en tegenspel van collega's.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met (onder)aannemers en bouwtechnische en financieel adviseurs, gericht op het uitwisselen van informatie over de inhoud en status van het project. Bij sommige contacten is enige tact geboden.

#### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij partiële bedrijfsgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt grotendeels op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm en soms op locatie (binnen en buiten). Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens bezoek aan locaties en bij verkeersdeelname.

## G

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het in belangrijke mate voorbereiden van (nieuwbouw)projecten en/of het dagelijks en planmatig onderhoud van het woningbezit. Daarnaast bestaat de functie uit het ondersteunen bij de aanbesteding en/of uitvoering. De gevarieerde taken zijn redelijk samenhangend van aard. De functie bevat aspecten van (meerjaren)begroting, technische inkoop, administratie, planning en organisatie. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door externe verstoringen. Accuratesse is vereist bij onder andere aspecten als begroten en plannen. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door periodieke deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim MBO, aangevuld met een specialisatie bouwkunde en gedegen, specifiek op de functie gerichte kennis over onderhoud. De functionaris moet blijven op het vakgebied, wet- en regelgeving.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste overleg- en rapportagemomenten en richtlijnen. Hij stelt, eventueel in overleg, prioriteiten. De werkaanpak is vastgelegd in interne



richtlijnen, procedures en externe regelgeving. Voor het functioneren zijn initiatief en het inspelen op mogelijkheden van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk en van (in mindere mate) het totale project. De functionaris werkt notities uit voor de strategie, de voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijks overleg en rapportages achteraf.

#### Contacten Intern

De dagelijkse contacten met verschillende (met name technische) afdelingen en medewerkers van verschillend niveau zijn gericht op het afstemmen van informatie over huidige financiële kaders, uitgaven en inspanningen.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beoordelen, analyseren, begroten) kunnen leiden tot vertraging in afhandelen en opleveren, aanzienlijke financiële schade en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole, overleg en tegenspel van anderen.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met (onder)aannemersbedrijven, bouwtechnische en financieel adviseurs en officiële instanties, gericht op het verkrijgen en (in mindere mate) uitwisselen van informatie. Ze zijn van belang voor het tijdig realiseren van de projectbegrotingen. Tact en uitdrucksvaardigheid zijn hierbij veelal vereist.

#### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij bedrijfsgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt grotendeels op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm en soms op locatie (binnen en buiten). Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens bezoek aan locaties en bij verkeersdeelname.

## H

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het voorbereiden, aanbesteden en (mede controleren) van (nieuwbouw)projecten en/of het dagelijks en planmatig onderhoud van het woningbezit. De (zeer) gevarieerde taken bevatten aspecten van onder meer (meerjaren)begroting, technische inkoop, administratie, planning, organisatie, onderhandelen en calculatie. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door externe verstoringen. Accuratesse is vereist bij aspecten als begroten en plannen. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door periodieke deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO–HBO, aangevuld met een specialisatie bouwkunde en gedegen, specifiek op de functie gerichte kennis over onderhoud. De functionaris moet blijven op het vakgebied, wet- en regelgeving.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd deels gebonden aan vaste overleg- en rapportagemomenten en richtlijnen. Hij stelt zelf prioriteiten. De werkaanpak is vastgelegd in interne richtlijnen, procedures en externe regelgeving. Hierbij zijn initiatief, het aftasten van en inspelen op mogelijkheden van belang. De te maken keuzen betreffen onder meer de voortgang van het project (korte en langere termijn), onderhandelingen. De functionaris neemt regelmatig deel aan de voorbereiding van strategische directiebeslissingen. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijks tot wekelijks overleg en rapportages achteraf.

#### Contacten Intern

De dagelijkse contacten met verschillende (technische en verhuur) afdelingen en medewerkers van verschillend niveau zijn gericht op het afstemmen van informatie over huidige financiële kaders, uitgaven en inspanningen.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico



Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beoordelen, analyseren, begroten, gunnen van opdrachten) kunnen leiden tot vertraging in afhandelen en opleveren, grote financiële schade, imagooverlies en miscommunicatie. De kans op tijdig ontdekken van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole, overleg en tegenspel van anderen.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met (directie van) (onder)aannemersbedrijven, bouwtechnische en financieel adviseurs en officiële instanties, gericht op informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor het tijdig realiseren van projecten. Tact en uitdrukkingsvaardigheid zijn hierbij vereist.

#### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij bedrijfs- en klantgegevens. De functionaris moet weerstand kunnen bieden aan eventuele gunstigstemmende gestes van buitenaf.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt grotendeels op kantoor regelmatig aan een beeldscherm en soms op locatie (binnen en buiten). Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens bezoek aan locaties en bij verkeersdeelname.

#### I

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het voorbereiden, aanbesteden van (nieuwbouw)projecten en/of het dagelijks en planmatig onderhoud van het woningbezit. De zeer gevarieerde taken bevatten onder andere aspecten van (meerjaren)begroting, technische inkoop, administratie, planning, organisatie en onderhandelen. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door externe verstoringen. Accuratesse is vereist bij aspecten als begroten, plannen en onderhandelen. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door periodieke deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met een bouwkundige specialisatie en gedegen, specifiek op de functie gerichte kennis over onderhoud. De functionaris moet blijven op het vakgebied, wet- en regelgeving.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd deels gebonden aan vaste overleg- en rapportagemomenten en richtlijnen. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De werkaanpak is vastgelegd in interne richtlijnen, procedures en externe regelgeving. Hierbij zijn initiatief, het aftasten van en inspelen op mogelijkheden van belang. De te maken keuzen betreffen onder meer de voortgang van het project (korte en langere termijn), onderhandelingen. De functionaris neemt deel aan de voorbereiding van strategische directiebeslissingen. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren ervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via wekelijks overleg en rapportages achteraf.

#### Contacten Intern

De dagelijkse contacten met verschillende (technische en verhuur) afdelingen en medewerkers van uiteenlopende niveaus zijn gericht op het afstemmen van informatie over de huidige financiële kaders en toekomstige uitgaven en inspanningen.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beoordelen, analyseren, begroten, gunnen van opdrachten, voorbereiden beleid) kunnen leiden tot vertraging in afhandelen en opleveren, grote financiële schade en imagooverlies, miscommunicatie en verkeerde beleidsbeslissingen door management. De kans op tijdig ontdekken van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole, overleg en tegenspel van anderen.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met (directie van) (onder)aannemersbedrijven, bouwtechnische en financieel adviseurs en officiële instanties, gericht op een effectieve informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor het tijdig realiseren van de projecten. Tact en uitdrukkingsvaardigheid zijn hierbij vereist.

#### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij bedrijfs- en klantgegevens. De functionaris moet weerstand kunnen bieden aan eventuele gunstigstemmende gestes van buitenaf.



### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt grotendeels op kantoor regelmatig aan een beeldscherm en soms op locatie (binnen en buiten). Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens bezoek aan locaties en bij verkeersdeelname.

## J

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het sturen van het proces van voorbereiden, aanbesteden en van het (laten) uitvoeren van (nieuwbouw)projecten en/of het dagelijks en planmatig onderhoud van het woningbezit. De taken zijn zeer gevarieerd. De functie bevat onder andere aspecten van (meerjaren)begroting, administratie, planning, organisatie, controle, commercie en beleidsvoorbereiding. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door externe verstoringen. Accuratesse is vereist bij aspecten als controleren, begroten en onderhandelen. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door periodieke deadlines.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met een specialisatie bouwkunde en gedegen, specifiek op de functie gerichte kennis over onderhoud en managementvaardigheden. De functionaris moet blijven op het vakgebied, wet- en regelgeving.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd deels gebonden aan enkele vaste overleg- en rapportagemomenten. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De werkaanpak is vastgelegd in interne richtlijnen, procedures en externe regelgeving. Hierbij zijn initiatief, het aftasten van en inspelen op zowel interne als externe mogelijkheden van groot belang. De te maken keuzen betreffen onder meer de voortgang van het project (korte en langere termijn), onderhandelingen. De functionaris bereidt strategische directiebeslissingen voor. De voorkomende problemen vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via wekelijks overleg en rapportages achteraf.

### Contacten Intern

De dagelijkse contacten met verschillende (technische en verhuur) afdelingen en medewerkers van alle niveaus zijn gericht op het oplossen van problemen en afstemmen van informatie over de huidige financiële en organisatorische kaders en toekomstige uitgaven en inspanningen.

### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-5 medewerkers.

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beoordelen, analyseren, begroten, gunnen van opdrachten, aansturen, voorbereiden beleid) kunnen leiden tot vertraging in afhandelen en opleveren, grote financiële schade en imagooverlies, miscommunicatie en verkeerde beleidsbeslissingen door management en directie. De kans op tijdig ontdekken van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole, overleg en tegenspel van anderen.

### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met (directie van) (onder)aannemersbedrijven, bouwtechnische en financieel adviseurs en officiële instanties, gericht op een effectieve informatieuitwisseling. Ze zijn van belang voor onder meer het tijdig realiseren van projecten, het oplossen van problemen. Tact, conflictbeheersing en uitdrukkingsvaardigheid zijn hierbij vereist.

### Speciale Eisen

Discretie is gewenst bij bedrijfs- en klantgegevens. De functionaris moet weerstand kunnen bieden aan eventuele gunstigstemmende gestes van buitenaf.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt grotendeels op kantoor regelmatig aan een beeldscherm en soms op locatie (binnen en buiten). Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens bezoek aan locaties en bij verkeersdeelname.





## Voorblad Functiefamilie 13 Projectcoördinatie

### Functiegroepen F t/m L

#### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op het in- en extern coördineren van alle voorkomende activiteiten tijdens de uitvoering van kleine en/of grote nieuwbouw-, sloop- en renovatieprojecten.

#### 2. Omschrijving

Deze functies zijn gericht op het coördineren en (bouwkundig) realiseren van nieuwbouw-, sloop-, onderhouds- en renovatieprojecten.

#### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 13

- bespreken van gesignaleerde (structurele) gebreken
- coördineren van werkzaamheden
- bestuderen en beoordelen van projecten
- assisteren bij de realisatie van projecten
- directievoering van het werk
- leidinggeven aan projecten
- zorgdragen voor de projectadministratie
- organiseren van de aanbesteding
- organiseren en bijwonen van bouw- en werkvergaderingen
- bepalen van meer- en minderwerk
- zorgdragen voor oplevering en nazorg.

#### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- bouwkundig opzichter realisatie
- coördinator projectbureau
- hoofd uitvoering
- medewerker bouwzaken
- opzichter planmatig onderhoud
- opzichter/projectleider
- projectbegeleider
- projectleider
- projectleider technisch beheer
- projectmanager
- projectmedewerker
- projectopzichter nieuwbouw (en renovatie)
- rayonmedewerker onderhoud
- toezichthouder
- WVG-opzichter.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek.

NB Voor leidinggevende functies die minder projectinhoudelijk gericht zijn, zie ook Functiefamilie 21 Management.

## F

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het assisteren bij de coördinatie van bouwkundige projecten (ondersteuning van projectactiviteiten). De verwante taken zijn gevarieerd en bestaan onder meer uit het mede opstellen van planningen en administratief verwerken van informatie. De functie bevat voornamelijk administratieve, maar ook technische en logistieke aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken/projecten en door (uitzoek)vragen. Accuratesse is vereist bij administratieve en controlerende werkzaamheden (zoals bij verslaglegging van gemaakte afspraken). De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk bij het snel moeten aanleveren van informatie.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim MBO, aangevuld met een interne oriëntatie op bedrijfsspecifieke voorschriften, richtlijnen en procedures



over projecten. Daarnaast is specifiek op de functie gerichte kennis over bouwtechnische zaken en volkshuisvesting vereist.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan procedures, richtlijnen en deadlines binnen projecten. Hij krijgt prioriteiten aangereikt en deelt overeenkomstig de tijd zelf in. De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan de opdracht, het geformuleerde projectplan en (wettelijke) procedures. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen kunnen met enige jaren werkervaring worden opgelost, de functionaris kan hierbij terugvallen op de projectleider. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijks overleg, rapportages, resultaten en begeleiding.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen en op andere afdelingen zijn gericht op een vlotte informatie-uitwisseling en het verzamelen van gegevens. Ze zijn van belang voor de optimale ondersteuning van projecten.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij planning, beoordeling, inschatten situaties) kunnen leiden tot tijdverlies in de voortgang van het project, financiële schade, irritaties en uiteindelijk tot imago-verlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op controle door de leidinggevende en anderen binnen de organisatie en daarnaast op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft nu en dan contacten met derden (zoals gemeenten, aannemers en diverse instanties), gericht op informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor een spoedige voortgang van de projecten. Deze contacten dienen vlot en met de nodige tact te verlopen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij projectgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt deels op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm, deels op bouwplaatsen en in woningen. Hij is regelmatig onderweg. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens bezoek aan locaties en bij verkeersdeelname.

## G

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het assisteren bij de coördinatie van bouwkundige projecten (ondersteuning van projectactiviteiten). De gevarieerde werkzaamheden bestaan onder meer uit het maken van plannings- en administratief verwerken van informatie. De functie bevat zowel technische, logistieke, sociale als administratieve aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken/projecten en door (uitzoek)vragen. Accuratesse is vereist bij administratieve en controlerende werkzaamheden (zoals bij verslaglegging van gemaakte afspraken). De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk bij het snel moeten aanleveren van informatie.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim MBO, aangevuld met een interne oriëntatie op bedrijfsspecifieke voorschriften, richtlijnen en procedures over projecten. Daarnaast is specifiek op de functie gerichte kennis over bouwtechnische zaken, projectmanagement en volkshuisvesting vereist. De functionaris moet blijven op het gebied van technische ontwikkelingen en wettelijke veranderingen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan deadlines binnen projecten. Hij stelt daarbinnen, in overleg met de projectleider, prioriteiten en deelt overeenkomstig de tijd zelf in. De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan het geformuleerde projectplan en (wettelijke) procedures. Hij bepaalt zelf de aanpak en benadering van diverse partijen, waarbij initiatief en inzicht benodigd zijn. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De functionaris kan de voorkomende problemen met enkele jaren werkervaring oplossen maar neemt bij complexere problemen contact op met de projectleider. Er is indirect toezicht op de functionaris via regelmatig overleg, rapportages en resultaten.



#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen en op andere afdelingen zijn gericht op een vlotte informatie-uitwisseling en het verzamelen van de gewenste informatie. Ze zijn van belang voor de optimale ondersteuning van projecten.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij planning, beoordeling, inschatten situaties) kunnen leiden tot tijdverlies in de voortgang van het project, financiële schade, irritaties en uiteindelijk tot imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole, op controle van de leidinggevende en anderen binnen de organisatie.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals gemeenten, aannemers, diverse instanties en bewoners(commissies)), gericht op informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor een spoedige voortgang van de projecten. Deze contacten dienen vlot en met de nodige tact te verlopen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij projectgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt deels op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm, deels op bouwplaatsen en in woningen. Hij is regelmatig onderweg. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens bezoek aan locaties en bij verkeersdeelname.

## H

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit (het assisteren bij) de coördinatie van bouwkundige projecten (ondersteuning en coördinatie van projectactiviteiten). De gevarieerde werkzaamheden bestaan onder meer uit het plannen, bewaken van informatiestromen en de voortgang van projecten. De functie bevat zowel technische, logistieke, sociale, organisatorische als administratieve aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken/projecten en door vragen. Accuratesse is vereist bij controlerende werkzaamheden (zoals bij kwaliteitsbewaking). De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk bij de bewaking en oplevering van projecten.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO-HBO, aangevuld met een interne oriëntatie op bedrijfsspecifieke voorschriften, richtlijnen en procedures over projecten. Daarnaast is specifiek op de functie gerichte en brede kennis over bouwtechnische zaken, projectmanagement en volkshuisvesting vereist. De functionaris moet blijven op het gebied van technische ontwikkelingen en wettelijke veranderingen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan deadlines binnen projecten. Hij stelt daarbinnen, eventueel in overleg met de projectleider, prioriteiten en deelt overeenkomstig de tijd zelf in. De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan het geformuleerde projectplan en (wettelijke) procedures. Hij bepaalt zelf de aanpak en benadering van diverse partijen en van problemsituaties, waarbij initiatief en inzicht benodigd zijn. De te maken keuzen betreffen vooral de voortgang en kwaliteit van het eigen werk, maar ook de voortgang van het werk van anderen. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via regelmatig overleg, rapportages en resultaten.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's, medewerkers en leidinggevende(n) op de eigen en met name op andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling en afstemming. Ze zijn van belang voor een voorspoedig verloop van de projecten.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij planning, beoordeling, inschatten situaties, communicatie) kunnen leiden tot tijdverlies in de voortgang van het project, financiële schade, irritaties en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole, op controle van de leidinggevende en anderen binnen de organisatie.



#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals gemeenten, aannemers, bewoners (commissies), diverse instanties en architecten), gericht op informatie-uitwisseling en afstemming. Ze zijn van belang voor een spoedige en kwalitatief juiste voortgang van de projecten. Deze contacten dienen vlot en met de nodige tact te verlopen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij projectgegevens en financiële afspraken.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt grotendeels op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm, deels op bouwplaatsen en in woningen. Hij is nu en dan onderweg. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens bezoek aan locaties en bij verkeersdeelname.

#### I

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit de coördinatie van bouwkundige projecten (coördinatie van alle voorkomende fasen binnen één project). De gevarieerde werkzaamheden bestaan onder meer uit het maken van plannings, bewaken van informatiestromen en voortgang, kostenbeheersing. De functie bevat zowel technische, logistieke, sociale, organisatorische als administratieve aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken/projecten en door vragen. Accuratesse is vereist bij controlerende werkzaamheden (zoals bij kwaliteitsbewaking). De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk bij de bewaking en oplevering van projecten.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met een interne oriëntatie op bedrijfsspecifieke voorschriften, richtlijnen en procedures over projecten. Daarnaast is specifiek op de functie gerichte en brede kennis over bouwtechnische zaken, projectmanagement en volkshuisvesting vereist. De functionaris moet blijven op het gebied van technische ontwikkelingen en wettelijke veranderingen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan deadlines binnen projecten. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan het zelf geformuleerde projectplan of projectontwerp en (wettelijke) procedures en bepaalt daarbinnen de eigen aanpak. Voor het functioneren en de aanpak van lastige probleemsituaties zijn initiatief en inzicht vereist. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via regelmatig overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's, medewerkers en leidinggevende(n) op met name andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling en afstemming. Ze zijn van belang voor een voorspoedig verloop van de projecten.

De functionaris geeft functioneel leiding aan 1-4 medewerkers.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij planning, kostenbeheersing, informatie-uitwisseling) kunnen leiden tot tijdverlies in de voortgang van het project, inefficiëntie, financiële schade, irritaties en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals gemeenten, aannemers, bewoners (commissies), diverse instanties en architecten), gericht op informatie-uitwisseling en afstemming. Ze zijn van belang voor een spoedige en kwalitatief juiste realisatie van de projecten. Deze contacten dienen vlot en met de nodige tact en overtuigingskracht te verlopen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij projectgegevens en financiële afspraken. De functionaris dient weerstand te bieden tegen gunstigstemmende gestes van buitenaf.

#### Fysieke Aspecten



De functionaris werkt grotendeels op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm, deels op bouwplaatsen en in woningen. Hij is nu en dan onderweg. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens bezoek aan locaties en bij verkeersdeelname.

## J

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit de coördinatie van bouwkundige projecten (coördinatie van alle voorkomende fasen binnen één groot of diverse kleine projecten). De gevarieerde werkzaamheden bestaan bijvoorbeeld uit het beoordelen van het project, organiseren van vergaderingen, bewaken van de planning, opleveren van het project. De functie bevat zowel commerciële, financiële, technische, logistieke, sociale, organisatorische als administratieve aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken/projecten en door vragen. Accuratesse is vereist bij de coördinatie van alle werkzaamheden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk bij de bewaking en oplevering van projecten.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met een interne oriëntatie op bedrijfsspecifieke voorschriften, richtlijnen en procedures voor projecten. Daarnaast is specifiek op de functie gerichte en brede kennis over bouwtechnische zaken, projectmanagement en volkshuisvesting vereist. De functionaris moet blijven op het gebied van technische ontwikkelingen en wettelijke veranderingen.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan deadlines binnen de (diverse) projecten. Hij stelt daarbinnen prioriteiten. De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan de projectontwerpen en (wettelijke) procedures en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het functioneren en de aanpak van moeilijke probleemsituaties zijn een hoge mate van initiatief en inzicht vereist. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van de projecten. De voorkomende problemen kunnen complex zijn en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

### Contacten Intern

De contacten met collega's, medewerkers en leidinggevende(n) op met name andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor een voorspoedige realisatie van de projecten.

De functionaris geeft functioneel leiding aan 1-8 medewerkers.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het bewaken van kosten en tijd, beoordelen van projecten) kunnen leiden tot tijdverlies in de voortgang van het project, inefficiëntie, (grote) financiële schade, irritaties en aanzienlijk imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals gemeenten, aannemers, bewoners(commisies), diverse instanties en architecten), gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en de oplossing van eventuele problemen. Ze zijn van belang voor een spoedige en kwalitatief juiste realisatie van de projecten. Deze contacten dienen vlot en met de nodige tact en overtuigingskracht te verlopen.

### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij projectgegevens en financiële afspraken. De functionaris dient weerstand te bieden tegen gunstigstemmende gestes van buitenaf.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt grotendeels op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm, deels op bouwplaatsen en in woningen. Hij is nu en dan onderweg. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens bezoek aan locaties en bij verkeersdeelname.

## K

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit de coördinatie van bouwkundige projecten (coördinatie van alle voorkomende



fasen binnen diverse grote/kleine projecten). De gevarieerde werkzaamheden bestaan bijvoorbeeld uit het beoordelen van projecten, organiseren van vergaderingen, bewaken van planning/budget en kwaliteit van de projecten, coördineren van diverse werkzaamheden. De functie bevat zowel commerciële, financiële, technische, logistieke, sociale, organisatorische als administratieve aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken/projecten en door interrupties. Accuratesse is vereist bij taken als het beoordelen van tekeningen en het maken van (financiële) rapportages. De functionaris werkt frequent onder tijdsdruk door deadlines bij de bewaking/oplevering van projecten.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim HBO, aangevuld met een interne oriëntatie op bedrijfsspecifieke voorschriften, richtlijnen en procedures voor projecten. Daarnaast is specifiek op de functie gerichte en brede kennis over bouwtechnische zaken, projectmanagement en volkshuisvesting vereist. De functionaris moet blijven op het gebied van technische, maatschappelijke en wettelijke ontwikkelingen/veranderingen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan deadlines binnen de diverse projecten. Hij stelt zelf prioriteiten. De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan de projectontwerpen en (wettelijke) procedure en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het functioneren en de aanpak van complexe probleemsituaties zijn een hoge mate van initiatief en inzicht vereist. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van de projecten. De voorkomende problemen kunnen complex zijn en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met management en medewerkers van andere afdelingen en de eigen afdeling zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor een voorspoedige realisatie van de projecten. Bij deze contacten zijn uitdrukkingsvaardigheid en overtuigingskracht van belang.

De functionaris geeft functioneel leiding aan enkele projectteams (1-12 medewerkers).

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het bewaken van kosten en tijd, beoordelen van projecten, het nemen van beslissingen) kunnen leiden tot (flink) tijdverlies in de voortgang van het project, inefficiëntie, grote financiële schade, irritaties en aanzienlijk imago-verlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig (veelal op eigen initiatief) contacten met derden (zoals gemeenten, aannemers, bewoners(commissies), diverse instanties en architecten), gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en de oplossing van problemen. Ze zijn van belang voor een optimale realisatie van de projecten. Deze contacten dienen vlot en met de nodige tact en overtuigingskracht te verlopen. De functionaris moet conflicten kunnen hanteren.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij projectgegevens en financiële afspraken. De functionaris dient weerstand te bieden tegen gunstigstemmende gestes van buitenaf.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt grotendeels op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm, deels op bouwplaatsen en in woningen. Hij is nu en dan onderweg. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens bezoek aan locaties en bij verkeersdeelname.

## L

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit de coördinatie van bouwkundige projecten (coördinatie van alle fasen en verschillende uitvoeringsstadia van diverse grote projecten). De gevarieerde werkzaamheden bestaan bijvoorbeeld uit het beoordelen van projecten, organiseren van vergaderingen, bewaken van planning/budget en kwaliteit van de diverse projecten, coördineren van projectgroepen. De functie bevat zowel beleidsvoorbereidende, commerciële, financiële, technische, logistieke, sociale, organisatorische als administratieve aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken/project(fas)en en door interrupties. Accuratesse is vereist bij bijvoor-





beeld het beoordelen van tekeningen, schrijven van rapportages en financiële onderbouwingen. De functionaris werkt frequent onder tijdsdruk door deadlines bij de aanbesteding, bewaking en oplevering van projecten.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO-WO, aangevuld met een interne oriëntatie op bedrijfsspecifieke voorschriften, richtlijnen en procedures voor projecten. Daarnaast is specifiek op de functie gerichte kennis over bouwtechnische zaken, projectmanagement en volkshuisvesting vereist. De functionaris moet blijven op het gebied van technische, maatschappelijke en wettelijke ontwikkelingen/veranderingen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan deadlines binnen de diverse projecten. Hij stelt zelf prioriteiten. De functionaris is bij de werkaanpak gebonden aan de projectontwerpen en (wettelijke) procedures en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het functioneren en de aanpak van complexe probleemsituaties zijn een hoge mate van initiatief en inzicht vereist. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van de projecten. De functionaris doet beleidsvoorstellen. De voorkomende problemen kunnen zeer complex zijn en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en medewerkers van andere afdelingen en van de eigen afdeling zijn gericht op het uitwisselen van informatie, afstemmen, het oplossen van problemen en het aansturen van medewerkers. Ze zijn van belang voor een voorspoedige realisatie van de projecten. Bij deze contacten zijn uitdrukkingsvaardigheid en overtuigingskracht van belang.

De functionaris geeft functioneel leiding aan enkele projectteams (1-18 medewerkers).

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het bewaken van kosten en tijd, beoordelen van projecten, aansturen van projectteams, het nemen van beslissingen e.d.) kunnen leiden tot flink tijdverlies in de voortgang van het project, inefficiëntie, grote financiële schade, flinke irritaties en aanzienlijk imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft zeer regelmatig (veelal op eigen initiatief) contacten met derden (zoals gemeenten, aannemers, bewoners (commissies), diverse instanties, architecten en adviseurs), gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en de oplossing van problemen. Ze zijn van belang voor een optimale realisatie van de projecten. Deze contacten dienen vlot en met de nodige tact en overtuigingskracht te verlopen. De functionaris moet conflicten kunnen hanteren.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij projectgegevens en financiële afspraken, geheimhouding bij beleidsinformatie. De functionaris dient weerstand te bieden tegen gunstigstemmende gestes van buitenaf.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt grotendeels op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm, deels op bouwplaatsen en in woningen. Hij is nu en dan onderweg. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens bezoek aan locaties en bij verkeersdeelname.

## Voorblad Functiefamilie 14 Projectontwikkeling

### Functiegroepen J t/m N

#### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op het ontwerpen van projecten en zorgdragen voor een goede ontwikkeling hiervan.

#### 2. Omschrijving

Deze functies zijn gericht op het ontwerpen en ontwikkelen van nieuwbouw-, herstructurerings- en renovatieprojecten overeenkomstig de maatschappelijke behoefte.



### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 14

- verrichten van marktonderzoek
- overleggen met gemeenten
- onderhandelen over grondaankoop
- peilen van behoefte aan renovatie/planmatig onderhoud
- bestuderen en beoordelen van projecten
- organiseren van de aanbesteding, bouwen werkvergaderingen
- maken van deelontwerpen
- begeleiden van tekenaars
- overleggen met projectcoördinatoren.

### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- hoofd projectontwikkeling
- planontwikkelaar
- planvoorbereider
- procesmanager
- projectontwikkelaar
- stedenbouwkundige.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek. NB Voor leidinggevende functies zie ook Functiefamilie 21 Management.

## J

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het voorbereiden van één groot of enkele kleine herstructurerings-, sloop-, renovatie- of nieuwbouwproject(en) (zoals uitvoeren van haalbaarheidsonderzoeken, overleggen met verschillende partijen zoals gemeenten, bewonersorganen en ontwerpers, maken van deelontwerpen). Het werk bevat zowel technische, organisatorische, commerciële, controlerende als administratieve aspecten. Het werk is gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het maken van (bindende) afspraken met verschillende partijen en het maken van deelontwerpen. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk door deadlines.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (zoals over volkshuisvesting, projectmanagement, vergadertechnieken en besluitvormingsprocessen) en een duidelijke oriëntatie op de interne processen. De functionaris moet op de hoogte blijven van relevante ontwikkelingen.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste rapportage- en vergadermomenten, globale richtlijnen en gemaakte afspraken. Hij deelt daarbinnen zelf de tijd in en stelt prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn gebonden aan de gemaakte afspraken met de opdrachtgever (zoals budget, planning, programma van eisen), interne richtlijnen, voorschriften en externe regelgeving. Voor het functioneren (het afstemmen van verschillende belangen en oplossen van problemen) zijn initiatief, inventiviteit, overtuigingskracht en organisatievermogen van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van de projecten, de functionaris kan binnen het kader van de gemaakte afspraken en in overleg met de opdrachtgever alle beslissingen zelf nemen. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

### Contacten Intern

De contacten met de interne opdrachtgever, de leidinggevende en medewerkers op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling en afstemming ter voorbereiding van het ontwikkelbesluit van projecten.

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 medewerkers.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij projectontwikkeling, afstemmen van verschillende belangen, voldoen aan randvoorwaarden) kunnen leiden tot verkeerde ontwikkelbesluiten, tijdverlies, financiële schade, budgetoverschrijdingen, interne en externe irritaties en imagoover-



lies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door anderen (opdrachtgever, projectleider en medewerkers).

#### Contacten Extern

De functionaris heeft (veelal op eigen initiatief) regelmatig contacten met derden (zoals gemeenten, architecten, stedenbouwkundigen, diverse betrokkenen (zoals bewonersorganen), aannemers), gericht op informatie-uitwisseling, afstemming, het creëren van draagvlak en oplossen van eventuele problemen. De contacten zijn van belang voor de realisatie van ontwikkelbesluiten. Deze contacten moeten met de nodige tact, conflictbeheersing en overtuigingskracht verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke informatie van derden en van de eigen organisatie.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt voornamelijk op kantoor regelmatig aan een beeldscherm en nu en dan op bouwlocaties. Hij is veel onderweg voor vergaderingen. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens bezoek aan locaties en bij verkeersdeelname.

## K

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het voorbereiden van diverse grote herstructurerings-, sloop-, renovatie- en nieuwbouwprojecten (zoals uitvoeren van haalbaarheidsonderzoeken, overleggen met verschillende partijen zoals gemeenten, bewonersorganen en ontwerpers, maken van deelontwerpen). Het werk bevat zowel technische, organisatorische, commerciële, controlerende als administratieve aspecten. Het werk is gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het maken van (bindende) afspraken met verschillende partijen en het maken van deelontwerpen. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk door deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO-WO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (zoals over volkshuisvesting, projectmanagement, vergadertechnieken, besluitvormingsprocessen) en een duidelijke oriëntatie op de interne processen. De functionaris moet op de hoogte blijven van relevante ontwikkelingen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste rapportage- en vergadermomenten en gemaakte afspraken. Hij deelt daarbinnen zelf de tijd in en stelt prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn gebonden aan de gemaakte afspraken met de opdrachtgever (zoals budget, programma van eisen), interne richtlijnen en externe regelgeving. Voor het functioneren (het afstemmen van verschillende belangen en oplossen van problemen) zijn initiatief, inventiviteit, overtuigingskracht en organisatievermogen vereist. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van de projecten, de functionaris kan binnen het kader van de gemaakte afspraken en in overleg met de opdrachtgever alle beslissingen zelf nemen. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met de interne opdrachtgever, de leidinggevende en medewerkers op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling en afstemming ter voorbereiding van het ontwikkelbesluit van projecten.

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-7 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij projectontwikkeling, afstemmen van de verschillende belangen, randvoorwaarden) kunnen leiden tot verkeerde ontwikkelbesluiten, tijdverlies, schadeclaims, financiële schade, budgetoverschrijdingen, interne en externe irritaties en imago-verlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en controle door anderen (opdrachtgever, projectleider en medewerkers).

#### Contacten Extern

De functionaris heeft (veelal op eigen initiatief) regelmatig contacten met derden (zoals gemeentelijke ambtenaren en portefeuillehouders, architecten, stedenbouwkundigen, diverse betrokkenen (zoals bewonersorganen), aannemers), gericht op informatie-uitwisseling, afstemming, het creëren van draagvlak en oplossen van eventuele problemen. De contacten zijn van belang voor de realisatie van



ontwikkelbesluiten. Deze contacten moeten met de nodige tact, conflictbeheersing en overtuigingskracht verlopen.

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-4 externe medewerkers.

#### Leidinggeven

##### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke informatie van derden en van de eigen organisatie.

##### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt voornamelijk op kantoor regelmatig aan een beeldscherm en nu en dan op bouwlocaties. Hij is veel onderweg voor vergaderingen. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens bezoek aan locaties en bij verkeersdeelname.

## L

##### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het voorbereiden van verschillende grootschalige herstructurerings-, sloop-, renovatie- en nieuwbouwprojecten (zoals uitvoeren van haalbaarheidsonderzoeken, overleggen met verschillende partijen, maken van deelontwerpen). Daarnaast bestaat de functie uit het coördineren van één of meer projecten in de uitvoeringsfase (zoals overleggen met projectcoördinatoren, inrichten projectstructuur, organiseren bouwvergaderingen). Naast technische, coördinerende, organisatorische, commerciële, controlerende en administratieve aspecten spelen ook beleidsontwikkende aspecten een rol. Het werk is zeer gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het maken van (bindende) afspraken, detailplanningen en controlerende activiteiten. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk door deadlines en samenvallende zaken.

##### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan WO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (zoals over volkshuisvesting, projectmanagement, vergadertechnieken, besluitvormingsprocessen) en een duidelijke oriëntatie op de interne processen. De functionaris moet op de hoogte blijven van relevante ontwikkelingen.

##### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste rapportage- en vergadermomenten en gemaakte afspraken. Hij deelt daarbinnen zelf de tijd in en stelt prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn gebonden aan gemaakte afspraken met de opdrachtgever (zoals budget, programma van eisen) en interne en externe regelgeving. Voor het functioneren (het afstemmen van verschillende belangen en oplossen van problemen) zijn een hoge mate van initiatief, inventiviteit, overtuigingskracht en organisatievermogen vereist. De te maken keuzen zijn van operationeel en tactisch niveau en betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris kan binnen het kader van met de opdrachtgever gemaakte afspraken alle beslissingen zelf nemen. Hij doet beleidsvoorstellen, voornamelijk op operationeel niveau. De voorkomende problemen kunnen complex zijn en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

##### Contacten Intern

De contacten met de interne opdrachtgever, de leidinggevende en medewerkers op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling en afstemming ter realisering van projecten. De functionaris geeft functioneel leiding aan 1-10 medewerkers.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij projectontwikkeling, afstemmen van de verschillende belangen, bijstellen van de randvoorwaarden) kunnen leiden tot verkeerde ontwikkelbesluiten, aanzienlijk tijdverlies en planningsoverschrijdingen, schadeclaims, forse financiële schade, budgetoverschrijdingen, interne en externe irritaties en flink imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en kritisch tegenspel door anderen (opdrachtgever, projectleider en medewerkers).

##### Contacten Extern

De functionaris heeft (veelal op eigen initiatief) regelmatig contacten met derden (zoals gemeentelijke ambtenaren en portefeuillehouders, architecten, stedenbouwkundigen, diverse betrokkenen (zoals bewonersorganen), aannemers), gericht op informatie-uitwisseling, afstemming, het creëren van



draagvlak en oplossen van problemen. De contacten zijn van belang voor het realiseren van projecten. Deze contacten moeten met de nodige tact, conflictbeheersing en overtuigingskracht verlopen. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-7 externe medewerkers.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke informatie van derden en van de eigen organisatie. De functionaris dient weerstand te bieden tegen gunstigstemmende gestes van buitenaf.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt voornamelijk op kantoor (soms aan een beeldscherm) en nu en dan op bouwlocaties. Hij is veel onderweg voor vergaderingen. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens bezoek aan locaties en bij verkeersdeelname.

### M

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het voorbereiden van verschillende grootschalige herstructurerings-, sloop-, renovatie- en nieuwbouwprojecten (zoals verrichten van markt-, behoefte- en haalbaarheidsonderzoek, overleggen met verschillende partijen, maken en beoordelen van (deel)ontwerpen). Daarnaast bestaat de functie uit het coördineren van verschillende projecten in de uitvoeringsfase (zoals overleggen met projectcoördinatoren, maken van projectplannen, inrichten projectstructuur, organiseren van bouwvergaderingen). Het werk bevat zowel beleidsontwikkende, technische, coördinerende, organisatorische, commerciële, controlerende als administratieve aspecten. Het werk is zeer gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het coördineren van projecten, maken van (bindende) afspraken en detailplanningen, controlerende activiteiten. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door deadlines en samenvallende projecten.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan WO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (zoals over volkshuisvesting, projectmanagement, vergadertechnieken, besluitvormingsprocessen) en een duidelijke oriëntatie op de interne processen. De functionaris moet op de hoogte blijven van zowel maatschappelijke als technische ontwikkelingen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste rapportage- en vergadermomenten en gemaakte afspraken. Hij deelt daarbinnen zelf de tijd in en stelt prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn gebonden aan gemaakte afspraken met de opdrachtgever (zoals budget, programma van eisen) en externe regelgeving. Voor de voorbereiding en coördinatie van de projecten en het oplossen van problemen zijn een hoge mate van initiatief, inventiviteit, overtuigingskracht en organisatievermogen vereist. De te maken keuzen zijn van operationeel en tactisch niveau en betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris kan binnen het kader van met de opdrachtgever gemaakte afspraken alle beslissingen zelf nemen. Hij doet beleidsvoorstellen op tactisch niveau. De voorkomende problemen kunnen complex zijn en vereisen vele jaren ervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met management, de interne opdrachtgever en medewerkers op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor de realisatie van projecten en beleidsontwikkeling. De functionaris geeft (functioneel) leiding aan 1-15 medewerkers.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij projectontwikkeling en -coördinatie, afstemmen van verschillende belangen, bijstellen van de randvoorwaarden) kunnen leiden tot verkeerde ontwikkelbesluiten, aanzienlijk tijdverlies en planningsoverschrijdingen, inefficiëntie, niet realiseren projecten, schadeclaims, forse financiële schade en budgetoverschrijdingen, interne en externe irritaties en flink imagooverlies. Ook kan verkeerde beleidsontwikkeling leiden tot verkeerde beslissingen door management of directie. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en kritisch tegenspel door anderen.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft (veelal op eigen initiatief) regelmatig contacten met derden (zoals gemeentebezuurders, architecten, stedenbouwkundigen, diverse betrokkenen, aannemers), gericht op informatie-



uitwisseling, afstemming, het creëren van draagvlak en oplossen van problemen. De contacten zijn van belang voor het realiseren van projecten. Deze contacten moeten met de nodige tact, conflictbeheersing en overtuigingskracht verlopen.

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-10 externe medewerkers.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij beleidsvoornemens en vertrouwelijke gegevens en voornemens van derden. De functionaris dient weerstand te bieden tegen gunstigstemmende gestes van buitenaf.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt voornamelijk op kantoor (soms aan een beeldscherm) en nu en dan op bouwlocaties. Hij is veel onderweg voor vergaderingen. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens bezoek aan locaties en bij verkeersdeelname.

## N

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het voorbereiden van verschillende grootschalige en complexe herstructurerings-, sloop-, renovatie- en nieuwbouwprojecten (zoals onderhandelen over aankoop grond, verrichten van markt- en behoefteonderzoek, overleggen met verschillende partijen, maken en beoordelen van (deel)ontwerpen). Daarnaast bestaat de functie uit het coördineren en beoordelen van verschillende grote projecten in de uitvoeringsfase (zoals overleggen met projectcoördinatoren, maken van projectplannen, inrichten projectstructuur, organiseren van bouwvergaderingen). Het werk bevat zowel beleidsontwikkende, technische, coördinerende, organisatorische, commerciële, controlerende als administratieve aspecten. Het werk is zeer gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en projecten en door binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het coördineren van projecten, maken van (bindende) afspraken/ beleidsnota's en controlerende activiteiten. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door deadlines en samenvallende projecten.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan WO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (zoals over volkshuisvesting, projectmanagement, vergadertechnieken, besluitvormingsprocessen) en een duidelijke oriëntatie op de interne processen. De functionaris moet op de hoogte blijven van zowel maatschappelijke als technische ontwikkelingen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste rapportage- en vergadermomenten en gemaakte afspraken. Hij deelt daarbinnen zelf de tijd in en stelt prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn gebonden aan in overleg met de opdrachtgever vastgestelde uitgangspunten en externe regelgeving. Voor de voorbereiding en coördinatie van projecten en het oplossen van problemen zijn een zeer hoge mate van initiatief, inventiviteit, overtuigingskracht en organisatievermogen vereist. De te maken keuzen zijn van operationeel en tactisch niveau en betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris kan binnen het kader van met de opdrachtgever gemaakte afspraken alle beslissingen zelf nemen. Hij doet beleidsvoorstellen op tactisch en strategisch niveau. De voorkomende problemen kunnen zeer complex zijn en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management, interne opdrachtgever en medewerkers op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor de realisatie van projecten en beleidsontwikkeling. Deze contacten moeten vlot en met de nodige overtuigingskracht verlopen.

De functionaris geeft (functioneel) leiding aan 1-20 medewerkers.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij projectontwikkeling en -coördinatie, afstemmen van de verschillende belangen, (laten) verrichten van onderzoeken, onderhandelen over randvoorwaarden) kunnen leiden tot verkeerde ontwikkelbesluiten, aanzienlijk tijdverlies en planningsoverschrijdingen, inefficiëntie, niet realiseren projecten, schadeclaims, forse financiële schade en budgetoverschrijdingen, interne en externe irritaties en flink imagooverlies. Ook kan verkeerde beleidsontwikkeling leiden tot verkeerde beslissingen door management of directie. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en kritisch tegenspel door anderen.





#### Contacten Extern

De functionaris heeft (veelal op eigen initiatief) regelmatig contacten met derden (zoals gemeentebe-stuurders, architecten, stedenbouwkundigen, diverse betrokkenen), gericht op informatieuitwisseling, afstemming, het creëren van draagvlak en oplossen van problemen ter realisering van grote en complexe projecten. Deze contacten dienen met de nodige tact, conflictbeheersing en overtuigingskracht te verlopen.

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-15 externe medewerkers.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij beleidsvoornemens en vertrouwelijke gegevens/voornemens van derden. De functionaris dient weerstand te bieden tegen gunstigstemmende gestes van buitenaf.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt voornamelijk op kantoor (soms aan een beeldscherm) en nu en dan op bouwlocaties. Hij is veel onderweg voor vergaderingen. Persoonlijk letsel kan ontstaan tijdens bezoek aan locaties en bij verkeersdeelname.

### Voorblad Functiefamilie 15 Personeel en Organisatie

#### Functiegroepen E t/m M

##### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op het creëren van een balans tussen de centrale ondernemingsdoelstelling en individuele doelstellingen van medewerkers. Functionarissen richten zich daarnaast op het coördineren van de ontwikkeling van personeelsleden in de organisatie en het beïnvloeden van het gedrag van medewerkers door het (laten) uitvoeren en/of ontwikkelen van (onderdelen van) het personeels- en organisatiebeleid (p&o).

##### 2. Omschrijving

Deze functies zijn gericht op het vakgebied p&o. Zij zijn met name gericht op interne betrekkingen en hebben invloed op het gedrag van de medewerkers in de organisatie. In het werk kunnen daarnaast ook externe betrekkingen een rol spelen (zoals werving & selectie, arbeidsrechtelijke zaken). Het werk kenmerkt zich door een hoge mate van uitdrukkingsvaardigheid en een gerichte specialistische deskundigheid in het vakgebied.

##### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 15

- informeren en voorlichten over p&o
- bepalen van opleidingsbehoeften
- plannen en coördineren van de uitvoering van het opleidingsbeleid
- uitvoeren van secretariële en administratieve werkzaamheden en/of werkzaamheden op het gebied van personeelszorg, -beheer en -ontwikkeling
- (mede) ontwikkelen van beleid voor de functionele gebieden van p&o
- bijhouden van statistieken en verzorgen van rapportages (zoals sociaal jaarverslag)
- adviseren bij en ondersteunen van een kwalitatief en kwantitatief goede personeelsbezetting
- verzorgen van de (eind)redactie van het personeelsblad
- verzorgen van de salarisadministratie
- registreren van ziek- en herstelmeldingen
- bijwonen van OR-vergaderingen
- voorbereiden van de personeelsbegroting
- organiseren van onder meer jubilea, evenementen, festiviteiten
- uitwerken van specifieke arbeidsvoorwaardelijke regelingen
- leidinggeven aan één of enkele assistenten.

##### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- administratief medewerker p&o
- arbeidsanalist
- Arbo-functionaris
- bedrijfsmaatschappelijk werker
- beleidsmedewerker p&o
- hoofd p&o
- HRM-manager
- medewerker p&o



- medewerker salarisadministratie
- opleidingsfunctionaris
- personeelsfunctionaris
- secretaresse p&o
- veiligheidsfunctionaris.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek. NB Voor leidinggevende functies zie ook Functiefamilie 21 Management.

## E

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren van verwante administratieve taken binnen p&o (zoals registreren ziek- en herstelmeldingen, bijhouden personeelsadministratie). De taken zijn deels routinematig. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken of door interrupties en binnenkomende vragen. Accuratesse is frequent vereist bij het merendeel der werkzaamheden. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO-MBO, aangevuld met een korte oriëntatie op de interne processen en specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over het personeelsinformatiesysteem en algemeen PC-gebruik).

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan het werkaanbod, procedures en richtlijnen. Hij stelt, in overleg met de leidinggevende, prioriteiten. De werkaanpak is grotendeels vastgelegd in procedures, wettelijke voorschriften en richtlijnen. Bij de uitvoering van de werkzaamheden is initiatief van belang. Er is indirect toezicht op de functionaris via frequent overleg en controle. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. Daarnaast controleert en corrigeert de functionaris het werk van anderen (met name correspondentiecontrole op onder meer spelling, huisstijl). De voorkomende problemen zijn van praktische aard en kunnen met enige werkervaring worden opgelost. De leidinggevende is te bereiken voor eventuele vragen.

### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen afdeling en met medewerkers in de gehele organisatie zijn gericht op een vlotte gegevensuitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang van de werkzaamheden.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij administratieve verwerkingen) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking, interne en externe irritaties en financiële schade. Ook kan enig imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op controle van de leidinggevende of anderen binnen de organisatie, dan wel op zelfcontrole.

### Contacten Extern

De functionaris heeft nu en dan contacten met derden (zoals Arbo-diensten, diverse instanties), gericht op informatie-uitwisseling. Deze contacten moeten vlot verlopen.

### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij vertrouwelijke personeelsgegevens.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor nagenoeg de gehele tijd aan een beeldscherm.

## F

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren van administratieve taken binnen p&o. De taken zijn deels routinematig, deels gevarieerd (zoals verzorgen correspondentie voor afdeling p&o, bijhouden van personeelsmutaties). De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken of door interrupties en binnenkomende vragen. Accuratesse is frequent vereist bij het merendeel der werkzaamheden. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

### Kennis



De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met een duidelijke oriëntatie op de interne processen en specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over p&o-procedures, het personeelsinformatiesysteem en algemeen PC-gebruik).

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan het werkaanbod en richtlijnen. Hij stelt, eventueel in overleg met de leidinggevende, prioriteiten. De werkaanpak is grotendeels vastgelegd in procedures, wettelijke voorschriften en richtlijnen. Bij de uitvoering van de werkzaamheden zijn initiatief en inzicht van belang. Er is indirect toezicht op de functionaris via regelmatig overleg en controle van resultaten. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. Daarnaast controleert en corrigeert de functionaris het werk van anderen (met name correspondentiecontrole op onder meer spelling, huisstijl). De voorkomende problemen zijn overwegend van praktische aard en kunnen met een jaar werkervaring zelfstandig worden opgelost.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen afdeling en met medewerkers in de gehele organisatie zijn gericht op een vlotte gegevensuitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang van de werkzaamheden.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij administratieve verwerkingen, correspondentie) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking, interne en externe irritaties en financiële schade. Ook kan imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust zowel op controle van de leidinggevende of anderen binnen de organisatie als op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals diverse instanties, personen en relaties), gericht op informatie-uitwisseling. Deze contacten moeten vlot verlopen.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij vertrouwelijke personeelsgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor nagenoeg de gehele tijd aan een beeldscherm.

## G

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren van administratieve, beherende en uitvoerende taken binnen p&o. De soms uiteenlopende aandachtsvelden betreffen bijvoorbeeld beheer personeels- en salarisadministratie, Arbo-zaken, ondersteunende activiteiten op het gebied van personeelszorg en -ontwikkeling. Het werk is redelijk gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken door interrupties of binnenkomende vragen. Accuratesse is frequent vereist bij het merendeel der werkzaamheden. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim MBO, aangevuld met een uitvoerige oriëntatie op de interne processen en specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over richtlijnen en procedures op p&o-gebied, het personeelsinformatiesysteem en algemeen PC-gebruik).

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan het werkaanbod en globale richtlijnen. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak gebonden aan het geformuleerde beleidsplan, de CAO, wettelijke voorschriften en richtlijnen. Hij bepaalt zelf de aanpak van probleemsituaties, waarbij initiatief en feeling benodigd zijn. Er is indirect toezicht op de functionaris via regelmatig overleg en rapportages. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het werk. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen afdeling en met medewerkers in de gehele organisatie zijn gericht op een vlotte gegevensuitwisseling en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan een medewerker.



## Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij administratieve verwerkingen, personeelszorg) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking, (flinke) interne irritaties, imagooverlies van de afdeling en financiële schade. Ook kunnen externe irritaties en imagooverlies van de organisatie ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en op controle van de leidinggevende of anderen binnen de organisatie.

### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (diverse instanties, personen en relaties, dienstverlenende bedrijven), gericht op informatie-uitwisseling. Deze contacten moeten vlot verlopen.

### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons- en bedrijfsgegevens.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor nagenoeg de gehele tijd aan een beeldscherm.

## H

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het beheren en uitvoeren van eenvoudige sociale en administratieve taken binnen p&o. Het werk bevat zowel organisatorische, beleidsondersteunende, adviserende als administratieve componenten. Het werk is gevarieerd (zoals activiteiten op diverse p&o-vlakken, Arbo-zaken, intern adviseren en voorlichten aan medewerkers en afdelingen). De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij de administratieve werkzaamheden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door deadlines en onvoorziene gebeurtenissen.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO–HBO, aangevuld met een grondige oriëntatie op de interne processen en specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over salarisadministratie, (beleids)ontwikkelingen, richtlijnen en procedures op p&o-gebied, het personeelsinformatiesysteem en algemeen PC-gebruik). De functionaris moet bijblijven op het vakgebied.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan het werkaanbod en globale richtlijnen. Hij stelt zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het geformuleerde beleidsplan, de CAO, wettelijke voorschriften en globale richtlijnen en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het functioneren en het oplossen van problemen zijn initiatief en feeling voor personele en organisatieaangelegenheden vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring.

### Contacten Intern

De contacten met collega's, leidinggevende(n) en medewerkers op de eigen en met name andere afdelingen zijn gericht op het oplossen van problemen, bijsturen van de werkprocessen en op beleidsondersteuning. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.

## Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 medewerkers.

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij administratieve verwerkingen, personeelsplanning, werving en selectie) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking en financiële schade. Ook kan het leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen door het management, flinke interne irritaties, verstoorde arbeidsverhoudingen, imagooverlies van de afdeling en externe irritaties en imagooverlies van de organisatie. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals diverse instanties, dienstverlenende bedrijven, sollicitanten, uitzendbureaus, adviesbureaus), gericht op informatie-uitwisseling, een goede



afhandeling van personele zaken en het oplossen van problemen. Deze contacten moeten vlot verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons-, bedrijfsgegevens en beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.

### I

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het coördineren en uitvoeren van sociale en administratieve taken binnen p&o. Het werk bevat zowel sociale, organisatorische, adviserende, coördinerende als administratieve componenten. Het werk is zeer gevarieerd (zoals activiteiten op het gebied van werving en selectie, Arbo-zaken, arbeidsrechtelijke taken, bewaken salaris- en personeelsadministratie, adviseren van management). De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij de administratieve werkzaamheden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door deadlines en onvoorziene gebeurtenissen.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met een grondige oriëntatie op de interne processen en specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over arbeidsrecht, (beleids)ontwikkelingen, richtlijnen en procedures op p&o-gebied, het personeelsinformatiesysteem en algemeen PC-gebruik). De functionaris moet blijven op het vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en zeer globale richtlijnen. Hij stelt zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het geformuleerde beleidsplan, de CAO en wettelijke voorschriften en globale richtlijnen en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het functioneren en het oplossen van problemen zijn initiatief en feeling voor personele en organisatieaangelegenheden vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring.

#### Contacten Intern

De contacten met management, collega's en medewerkers op de eigen en met name andere afdelingen zijn gericht op het oplossen van problemen, bijsturen van de werkprocessen en op beleidsondersteuning. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-4 medewerkers.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij personeelsplanning, werving en selectie, coördinatie van werkzaamheden) kunnen leiden tot tijdverlies in gegevensverwerking en (grote) financiële schade. Ook kan het leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen door het management, flinke interne irritaties, verstoorde arbeidsverhoudingen, imagooverlies van de afdeling en externe irritaties en imagooverlies van de organisatie. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft zeer regelmatig contacten met derden (zoals diverse instanties, dienstverlenende bedrijven, sollicitanten, uitzendbureaus, adviesbureaus), gericht op informatie-uitwisseling, een goede afhandeling van personele zaken en het oplossen van complexere problemen. Deze contacten moeten vlot verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons-, bedrijfsgegevens en beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.



## J

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren en mede vormgeven van het p&o-beleid. Het werk bevat zowel sociale, bedrijfseconomische, adviserende, coördinerende als administratieve componenten. Het werk is zeer gevarieerd (zoals activiteiten voor in-, door- en uitstroom, genereren van managementinformatie, Arbo-zaken, ontwikkelen van personeelsinstrumenten, adviseren van management, directie en OR). De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij de administratieve werkzaamheden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door deadlines en onvoorziene gebeurtenissen.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met een fundamentele oriëntatie op de interne processen en specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over arbeidsrecht, beleidsontwikkelingen, richtlijnen en procedures op p&o-gebied, het personeelsinformatiesysteem en algemeen PC-gebruik). De functionaris moet blijven op het vakgebied.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken. Hij stelt zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het (mede zelf ontwikkelde) beleidsplan, de CAO en wettelijke voorschriften en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het functioneren en het oplossen van problemen zijn een hoge mate van initiatief en feeling voor personele en organisatieaangelegenheden vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en resultaten. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen aan management, directie en OR. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring.

### Contacten Intern

De contacten met management, directie en OR, collega's en medewerkers op de eigen en met name andere afdelingen zijn gericht op het oplossen van problemen, bijsturen van de werkprocessen en op beleidsadvisering. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris geeft eventueel (functioneel) leiding aan 1-4 medewerkers.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsadvisering, ontwikkeling van personeelsinstrumenten, in-, door-, en uitstroomtrajecten van medewerkers, managementinformatie genereren) kunnen leiden tot inefficiëntie en grote financiële schade. Ook kan het leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen door management, directie en OR, flinke interne irritaties, verstoorde arbeidsverhoudingen, imagooverlies van de afdeling en externe irritaties en imagooverlies van de organisatie. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

### Contacten Extern

De functionaris heeft zeer regelmatig contacten met derden (zoals diverse instanties, dienstverlenende bedrijven, sollicitanten, uitzendbureaus, adviesbureaus), gericht op het uitvoeren van een optimaal p&o-beleid. Deze contacten moeten vlot verlopen.

### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons-, bedrijfsgegevens en beleidsinformatie.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

## K

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het formuleren en vormgeven van het p&o-beleid. Het werk bevat zowel sociale, bedrijfseconomische, adviserende, coördinerende als administratieve componenten. Het werk is zeer gevarieerd (zoals activiteiten voor in-, door- en uitstroom, genereren van managementinformatie, Arbo-zaken, ontwikkelen van personeelsinstrumenten, adviseren van management, directie en OR, vormgeven van opleidingsbeleid). De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij de administratieve werkzaamheden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door deadlines en onvoorziene gebeurtenissen.





#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim HBO, aangevuld met een fundamentele oriëntatie op de interne processen en specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over arbeidsrecht, beleidsontwikkelingen, richtlijnen en procedures op p&o-gebied, het personeelsinformatiesysteem en algemeen PC-gebruik). De functionaris moet bijblijven op het vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken. Hij stelt zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het mede ontwikkelde beleidsplan, de CAO en wettelijke voorschriften en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het functioneren en het oplossen van problemen zijn een hoge mate van initiatief en feeling voor personele en organisatieaangelegenheden vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en resultaten. De te maken keuzen zijn van operationeel en tactisch niveau en betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris neemt beleidsvoorbereidende beslissingen, de voorkomende problemen zijn complex en vereisen diverse jaren werkervaring.

#### Contacten Intern

De contacten met management, directie en OR zijn gericht op het oplossen van problemen, bijsturen van de werkprocessen en op het vormgeven van het p&o-beleid. Overtuigingskracht en enige tact bij de contacten zijn van belang.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft (eventueel) leiding aan 1-4 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsadvisering, ontwikkeling van personeelsinstrumenten en formuleren van beleid, in-, en uitstroomtrajecten van medewerkers) kunnen leiden tot inefficiency en grote financiële schade. Ook kan het leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen door management, directie en OR, flinke interne irritaties, verstoorde arbeidsverhoudingen, imagooverlies van de afdeling en externe irritaties en imagooverlies van de organisatie. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft zeer regelmatig contacten met derden (zoals diverse instanties, dienstverlenende bedrijven, sollicitanten, uitzendbureaus, adviesbureaus), gericht op het vormgeven van een optimaal p&o-beleid. Deze contacten moeten vlot en met de nodige tact en overtuigingskracht verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons-, bedrijfsgegevens en beleidsinformatie.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor nu en dan aan een beeldscherm.

### L

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het formuleren, ontwikkeling en vormgeven van het p&o-beleid. Het werk bevat zowel sociale, bedrijfseconomische, adviserende, financiële, leidinggevende als administratieve componenten. Het werk is zeer gevarieerd (zoals activiteiten voor het ontwikkelen en afstemmen van het personeelsinstrumenten, adviseren van management, directie en OR, loopbaanbeleid, opleidingsbeleid, beoordelings- en beloningsbeleid). De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij de administratieve en arbeidsrechtelijke werkzaamheden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door deadlines en onvoorziene gebeurtenissen.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO-WO, aangevuld met een fundamentele oriëntatie op de interne processen en specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over arbeidsrecht, beleidsontwikkelingen, richtlijnen en procedures op p&o-gebied, het personeelsinformatiesysteem en algemeen PC-gebruik). De functionaris moet bijblijven op het brede vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken. Hij stelt zelf



prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het zelf ontwikkelde beleidsplan en de CAO en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het functioneren en het oplossen van problemen zijn een hoge mate van initiatief en feeling voor personele en organisatieaangelegenheden vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en resultaten. De te maken keuzen zijn van operationeel en tactisch niveau en betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris neemt tevens beleidsbeslissingen, de voorkomende problemen zijn complex en vereisen vele jaren werkervaring.

#### Contacten Intern

De contacten met management, directie, OR en diverse professionals zijn gericht op het oplossen van problemen, bijsturen van de werkprocessen en op het ontwikkelen van het p&o-beleid. Overtuigingskracht, conflicthantering en tact zijn hierbij van belang.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft leiding aan 1-7 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsontwikkeling en -advisering) kunnen leiden tot inefficiency en grote financiële schade. Ook kan het leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen door management, directie en OR, tot flinke interne irritaties, ernstig verstoorde arbeidsverhoudingen, imagooverlies van de afdeling en externe irritaties en imagooverlies van de organisatie. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

Heeft zeer regelmatig contacten met derden (zoals diverse instanties, dienstverlenende bedrijven, sollicitanten, uitzendbureaus, adviesbureaus, opleidingsinstituten), gericht op het optimaal kunnen ontwikkelen van het p&o-beleid. Deze contacten moeten vlot en met de nodige tact en overtuigingskracht verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons-, bedrijfsgegevens en beleidsbeslissingen.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor nu en dan aan een beeldscherm.

## M

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het (mede) vaststellen en optimaliseren van het p&o-beleid. Het werk bevat zowel sociale, bedrijfseconomische, adviserende, financiële, leidinggevende als administratieve componenten. Het werk is zeer gevarieerd (zoals opstellen van een beleidsplan en personele procedures, begeleiden van veranderingstrajecten, bewaken van beoordelings- en beloningssystematiek, adviseren van directie en managementteam). De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij de administratieve en arbeidsrechtelijke werkzaamheden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door deadlines en onvoorziene gebeurtenissen.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan WO, aangevuld met een fundamentele oriëntatie op de interne processen en specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over arbeidsrecht, sociale wetgeving, beleidsontwikkelingen op p&o-gebied, maatschappelijke ontwikkelingen, (veranderings)management). De functionaris moet blijven op het brede vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is vrij om de eigen tijd in te delen en binnen deadlines prioriteiten te stellen. Hij is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het zelf geaccordeerde beleidsplan en de CAO en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. De functionaris geeft sturing aan de toetsing en bijstelling van beleids- en verbeteringsvoorstellen. Voor het functioneren zijn een hoge mate van initiatief, feeling voor personele en organisatieaangelegenheden en overtuigingskracht vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en resultaten. De te maken keuzen zijn van operationeel, tactisch en strategisch niveau. De voorkomende problemen zijn zeer complex en vereisen vele jaren werkervaring.

#### Contacten Intern

De contacten met managementteam, directie, OR en diverse professionals zijn gericht op het bijsturen



van de eigen werkzaamheden en die van anderen. Ze zijn van belang voor het realiseren, vaststellen en optimaliseren van het p&o-beleid. Overtuigingskracht, conflicthantering en tact zijn hierbij van belang.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft leiding aan 1-10 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsvaststelling, advisering van de directie, aansturing van medewerkers) kunnen leiden tot inefficiency van de arbeidsprocessen en zeer grote financiële schade. Ook kan het leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen door management, directie en OR, flinke interne irritaties, ernstig verstoorde arbeidsverhoudingen, imagooverlies van de afdeling en externe irritaties en imagooverlies van de organisatie. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals diverse instanties, dienstverlenende bedrijven, sollicitanten, uitzendbureaus, adviesbureaus, opleidingsinstituten, werkgeversorganisaties, advocaten, collega's bij andere corporaties), gericht op het afhandelen van problemen en een goede samenwerking met als doel het p&o-beleid optimaal te bewaken. Deze contacten moeten vlot verlopen. Hierbij zijn de nodige tact, conflicthantering en overtuigingskracht van belang.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons-, bedrijfsgegevens en beleidsbeslissingen.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor nu en dan aan een beeldscherm.

### Voorblad Functiefamilie 16 Facilitaire Diensten

#### Functiegroepen A t/m J

##### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op het verlenen en/of coördineren van (facilitaire en huishoudelijke) diensten voor de gehele organisatie.

##### 2. Omschrijving

De werkzaamheden zijn gericht op het (laten) uitvoeren van dienstverlenende werkzaamheden voor de interne organisatie. Het werk bevat elementen van schoonmaak, kantine, catering, inrichting, magazijn, (tuin)onderhoudswerkzaamheden, inkoop van goederen en diensten, postverwerking, archivering (handmatig en geautomatiseerd) en informatieverzameling.

##### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 16

- uitvoeren of coördineren van taken op het gebied van: kantine en catering, (interne) verhuizingen/transporten, preventief controleren van technische installaties, inrichting en aankleding van ruimten, schoonmaken in en om woongebouwen
- verhelpen van kleine storingen en verrichten van kleine reparaties
- uitvoeren of coördineren van taken op het gebied van postdistributie
- verzamelen en archiveren (en coderen) van diverse documenten
- geautomatiseerd opslaan van materiaal
- inkopen van goederen en diensten
- beheren van de portefeuille voor abonnementen op vakliteratuur en documentatie
- informeren van interne medewerkers
- ontsluiten van informatie voor anderen
- zorgdragen voor beveiliging van de organisatie en het (kantoor)gebouwenbeheer
- beheren van contracten met toeleveranciers
- (gescheiden) afvoeren van afval
- zorgdragen voor een representatieve sfeer
- beheren van voorraad kantoor- en/of technische benodigdheden en hulpmaterialen, tekorten signaleren en eventueel bestellen.



#### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- archiefmedewerker
- assistent facilitaire zaken
- chef postkamer
- documentair-informatiebeheerder
- documentair-informatieverzorger
- gebouwenbeheerder
- hovenier
- huisbewaarder
- huismeester/conciërge
- kantinebeheerder
- kantinemedewerker
- magazijnmedewerker
- manager facilitaire zaken
- medewerker algemene dienst
- medewerker bedrijfsrestaurant
- medewerker documentatie
- medewerker facilitaire zaken
- medewerker huishoudelijke dienst
- medewerker post- en archiefzaken
- medewerker postkamer
- medewerker reproductie
- schoonmaker.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek. NB Voor leidinggevende functies zie ook Functiefamilie 21 Management.

#### A

##### Heterogeniteit

De functie bestaat uit eenvoudige facilitaire werkzaamheden (zoals schoonmaak- of kantinewerkzaamheden), die zich volgens een vast patroon herhalen. De taken zijn sterk routinematig. Na enkele dagen inwerken kunnen de toegewezen taken beheerst worden. De functionaris schakelt af en toe om en werkt soms onder tijdsdruk.

##### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan enkele jaren VBO (leerplicht vervuld), aangevuld met een beknopte bedrijfsopleiding (onder meer over te gebruiken materialen).

##### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan precieze aanwijzingen en instructies. Hij krijgt de prioriteiten aangereikt en reageert op zich aandienende zaken. De werkaanpak wordt voorgeschreven door procedures. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn zeer eenvoudig van aard. Er is altijd direct toezicht op de functionaris of er zijn vele controlemomenten ingebouwd.

##### Contacten Intern

De contacten met naaste collega's en de leidinggevende zijn gericht op het uitwisselen van eenvoudige informatie en betreffen meestal de voortgang van de eigen werkzaamheden.

##### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk hebben doorgaans geringe gevolgen en kunnen als incidenten leiden tot verstoring van de normale voortgang, waardoor tijdverlies, materiaalverlies en enige financiële schade kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot irritaties van medewerkers. Door zelfcontrole, controle door de leidinggevende en controles door anderen, kunnen vrijwel alle fouten tijdig ontdekt en gecorrigeerd worden.

##### Contacten Extern

De functionaris heeft incidenteel oppervlakkige contacten met derden (zoals leveranciers, schoonmaakbedrijf).

##### Speciale Eisen



### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder wisselende omstandigheden (keuken, kantine, kantoren, buiten). De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit zitten, staan, lopen, tillen, bukken, rekken. Er is regelmatig sprake van hinderlijke factoren en ongemakkelijke houdingen. De kans op letsel is hierbij aanwezig.

## B

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit vrij eenvoudige facilitaire werkzaamheden (zoals schoonmaak- of kantenwerkzaamheden, het uitvoeren van lichte reparaties), die zich veelal volgens een vast patroon herhalen. De taken zijn routinematig. Na enkele weken inwerken kunnen de toegewezen taken beheerst worden. De functionaris schakelt af en toe om tussen de verschillende taken en werkt soms onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan enkele jaren VBO (leerplicht vervuld), aangevuld met een korte bedrijfsopleiding (onder meer over te gebruiken materialen, gereedschappen).

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan aanwijzingen en instructies. Hij krijgt de prioriteiten aangereikt en reageert op zich aandienende zaken. De werkaanpak wordt voorgeschreven door procedures. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn eenvoudig van aard. De leidinggevende is snel bereikbaar bij problemen. Er is vaak indirect toezicht op de functionaris, waardoor enige vrijheid van handelen ontstaat bij de voortgang van de werkzaamheden.

### Contacten Intern

De contacten met (naaste) collega's en de leidinggevende zijn gericht op het uitwisselen van (eenvoudige) informatie. Ze zijn van belang voor de voortgang van het werk.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen als incidenten leiden tot verstoring van de normale voortgang, waardoor tijdverlies, materiaalverlies en enige financiële schade kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot irritaties van medewerkers. Door zelfcontrole, controles door anderen en steekproefsgewijze controles door de leidinggevende(n), kunnen vrijwel alle fouten tijdig worden ontdekt en gecorrigeerd.

### Contacten Extern

De functionaris heeft incidenteel oppervlakkige contacten met derden (zoals leveranciers, schoonmaakbedrijf).

### Speciale Eisen

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder wisselende omstandigheden (keuken, kantine, kantoren, buiten). De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit zitten, staan, lopen, tillen, bukken, rekken. Er is regelmatig sprake van hinderlijke factoren en ongemakkelijke houdingen. De kans op letsel is hierbij aanwezig.

## C

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit facilitaire werkzaamheden, die naast veelal routinematige taken ook variatie met zich meebrengen (zoals magazijnwerkzaamheden, postbehandeling, archiefwerkzaamheden). De functie kan technische/logistieke of administratieve aspecten bevatten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 à 60 minuten om tussen de verschillende taken. Accuratesse is nu en dan vereist (zoals bij het archiveren van documenten). De functionaris werkt soms onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO, aangevuld met een bedrijfsopleiding of op de functie gerichte kennis (over te verrichten werkzaamheden en te gebruiken systemen).



### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste tijdschema's en zich aandienende zaken. Hij bepaalt eventueel zelf prioriteiten. De werkaanpak wordt grotendeels voorgeschreven door procedures. Voor het functioneren is enig interpretatievermogen van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn eenvoudig van aard. De leidinggevende is bereikbaar bij problemen. Er is vaak indirect toezicht op de functionaris, waardoor enige vrijheid van handelen ontstaat bij de voortgang van de werkzaamheden.

### Contacten Intern

De contacten met collega's en de leidinggevende zijn gericht op het uitwisselen van eenvoudige informatie en het verlenen van diensten. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.

### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het plaatsen van bestellingen, bezorgen van post, archiveren van documenten) kunnen leiden tot verstoring van de normale voortgang, waardoor tijdverlies, materiaalverlies en enige financiële schade kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot irritaties van medewerkers. Door voornamelijk zelfcontrole en controles door anderen kunnen vrijwel alle fouten tijdig worden ontdekt en gecorrigeerd.

### Contacten Extern

De functionaris heeft af en toe contacten met derden (zoals leveranciers, dienstverlenende bedrijven), gericht op informatie-uitwisseling.

### Speciale Eisen

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder wisselende omstandigheden (keuken, kantine, kantoren, buiten). De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit zitten, staan, lopen, tillen, bukken, rekken. Er is nu en dan sprake van hinderlijke factoren en ongemakkelijke houdingen. De kans op letsel is hierbij aanwezig.

## D

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit verscheidene facilitaire werkzaamheden, die verschillend van aard kunnen zijn (zoals magazijnwerkzaamheden, postbehandeling, archiefwerkzaamheden), naast routinematige zaken. De functie bevat technische, logistieke of administratieve aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken. Accuratesse is vereist bij onder meer het registreren van gegevens, archiveren van bescheiden. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld automatiseringscursus) en een bedrijfsopleiding (over te verrichten werkzaamheden en te gebruiken systemen).

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste tijdschema's en zich aandienende zaken. Hij bepaalt eventueel zelf prioriteiten. De werkaanpak wordt grotendeels voorgeschreven door procedures of richtlijnen. Voor het functioneren zijn enig initiatief en inventiviteit van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk. Ook moeten kwaliteitsbeslissingen worden genomen. De voorkomende problemen zijn praktisch van aard en kunnen met enige werkervaring worden opgelost. De leidinggevende is te bereiken bij eventuele vragen. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijks overleg.

### Contacten Intern

De contacten met collega's en de leidinggevende (ook met andere afdelingen) zijn gericht op een vlotte gegevensuitwisseling en het verlenen van diensten. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.

### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het bestellen van benodigdheden, bezorgen





van post, archiveren van documenten) kunnen leiden tot verstoring van de normale voortgang, waardoor tijdverlies en enige financiële schade kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot flinke irritaties van medewerkers. Door voornamelijk zelfcontrole en controles door anderen kunnen vrijwel alle fouten tijdig worden ontdekt en gecorrigeerd.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft af en toe contacten met derden (zoals leveranciers, dienstverlenende bedrijven), gericht op informatie-uitwisseling.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfs- en persoonsgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt voornamelijk op kantoor of in het magazijn. De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit zitten, staan, lopen, tillen, bukken, rekken. Er is nu en dan sprake van hinderlijke factoren en ongemakkelijke houdingen of werken aan een beeldscherm. De kans op letsel is aanwezig.

## E

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren van uiteenlopende facilitaire werkzaamheden veelal in combinatie met specifieke(re) dienstverlenende deeltaken voor de interne organisatie (zoals verzorgen van interne verhuizingen, digitale postverwerking en archivering, ontsluiten van informatie). De taken zijn gevarieerd en bevatten technische, logistieke, regelende, coördinerende en administratieve aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken. Accuratesse is vereist bij onder meer het coderen en digitaal opslaan en distribueren van bescheiden. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO-MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over geautomatiseerde postverwerking en archivering, gebouwenbeheer).

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste tijdschema's en zich aandienende zaken. Hij bepaalt hierbinnen, zo nodig in overleg, zelf de prioriteiten. De werkaanpak is grotendeels vastgelegd door globale procedures en/of richtlijnen. Voor het functioneren zijn initiatief en inventiviteit van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn praktisch van aard en kunnen met enige werkervaring worden opgelost. De leidinggevende is doorgaans te bereiken voor complexere vragen. Er is indirect toezicht op de functionaris via regelmatig overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en de leidinggevende op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op een vlotte informatie-uitwisseling, het oplossen van praktische problemen en het verlenen van diensten voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het inkopen van benodigdheden, digitaal verwerken van post, verzorgen van interne verhuizingen) kunnen leiden tot verstoring van de normale voortgang, waardoor tijdverlies en financiële schade kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot flinke irritaties van medewerkers en imagooverlies bij derden. Door voornamelijk zelfcontrole en controles door anderen kunnen de meeste fouten tijdig worden ontdekt en gecorrigeerd.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals leveranciers, dienstverlenende bedrijven), gericht op informatie-uitwisseling en het inkopen van algemene benodigdheden.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfs- en persoonsgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt voornamelijk op kantoor of in het magazijn. De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit zitten, staan, lopen, tillen, bukken, rekken. Er is nu en dan sprake van hinderlijke



factoren en ongemakkelijke houdingen of werken aan een beeldscherm. De kans op letsel is aanwezig.

## F

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het (laten) uitvoeren van uiteenlopende facilitaire werkzaamheden in combinatie met specifieke(re) dienstverlenende deeltaken voor de interne organisatie (zoals verzorgen van interne verhuizingen, digitale postverwerking en archivering, ontsluiten van informatie, centrale inkoop van kantoor- en/of technische benodigdheden). De gevarieerde werkzaamheden bevatten technische en logistieke, regelende en coördinerende, toezichthoudende en administratieve aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken. Accuratesse is vereist bij onder meer het (laten) coderen en digitaal opslaan en distribueren van bescheiden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over geautomatiseerde postverwerking en archivering, gebouwenbeheer). De functionaris moet blijven op het vakgebied.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan tijdschema's en zich aandienende zaken. Hij bepaalt hierbinnen doorgaans zelf de prioriteiten. De werkaanpak ligt deels vast in procedures of richtlijnen. De functionaris is hierbinnen vrij om de aanpak van de werkzaamheden te bepalen, waarvoor inzicht, initiatief en inventiviteit van belang zijn. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De voorkomende problemen zijn overwegend praktisch van aard en kunnen met een jaar werkervaring worden opgelost. De leidinggevende is doorgaans te bereiken voor complexere vragen. Er is indirect toezicht op de functionaris via regelmatig overleg.

### Contacten Intern

De contacten met de leidinggevende op de eigen en alle andere afdelingen zijn gericht op een vlotte informatie-uitwisseling, het oplossen van problemen en verlenen van diensten. De contacten zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan een medewerker.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het inkopen van uiteenlopende kantoorbenodigdheden, digitaal verwerken van post, verzorgen van interne verhuizingen) kunnen leiden tot verstoring van de normale voortgang, waardoor aanzienlijk tijdverlies en financiële schade kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot flinke irritaties van medewerkers en imagooverlies bij derden. Door voornamelijk zelfcontrole en controles door anderen kunnen de meeste fouten tijdig worden ontdekt en gecorrigeerd.

### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals leveranciers, dienstverlenende bedrijven) gericht op informatie-uitwisseling en het inkopen van uiteenlopende benodigdheden.

### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfs- en persoonsgegevens.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt voornamelijk op kantoor of in het magazijn. De lichamelijke inspanning bestaat onder meer uit zitten, staan, lopen, tillen, bukken, rekken. Er is nu en dan sprake van hinderlijke factoren en ongemakkelijke houdingen of werken aan een beeldscherm. De kans op letsel is aanwezig.

## G

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het (laten) uitvoeren van algemeen facilitaire en dienstverlenende taken voor de interne organisatie (zoals verzorgen van digitale postverwerking en archivering, opstellen van regels voor ontsluiting van informatie, centrale inkoop van kantoor- en/of technische benodigdheden en/of algemene diensten, gebouwenbeheer). De gevarieerde werkzaamheden bevatten (inkoop)technische en logistieke, commerciële, coördinerende, toezichthoudende en administratieve aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken. Accuratesse



is vereist bij onder meer het beoordelen van contracten en offertes, factuurcontrole, digitaal verwerken van bescheiden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over geautomatiseerde postverwerking en archivering, gebouwenbeheer). De functionaris moet bijblijven op het vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan tijdschema's en zich aandienende zaken en bepaalt hierbinnen zelf de prioriteiten. De functionaris bepaalt binnen procedures en richtlijnen de werkaanpak en vormgeving, waarvoor inzicht, initiatief, inventiviteit en improvisatievermogen van belang zijn. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. Ook betreffen de keuzen de oplossing van problemen. De voorkomende problemen zijn deels praktisch van aard en kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via regelmatig overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met de leidinggevende en medewerkers op de eigen en alle andere afdelingen zijn gericht op een vlotte informatie-uitwisseling, het oplossen van problemen en verlenen van diensten. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen. Tact is hierbij soms vereist.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-4 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het inkopen van goederen en diensten, gebouwenbeheer, (digitaal) verwerken van informatie) kunnen leiden tot flinke verstoring van de normale voortgang, waardoor aanzienlijk tijdverlies en financiële schade kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot flinke irritaties van medewerkers en imagooverlies bij derden. Door voornamelijk zelfcontrole en tegenspel door anderen kunnen de meeste fouten tijdig worden ontdekt en gecorrigeerd.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals uiteenlopende leveranciers, dienstverlenende bedrijven), gericht op informatie-uitwisseling en het inkopen van uiteenlopende behoeften.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfs- en persoonsgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt voornamelijk op kantoor, soms aan een beeldscherm. De lichamelijke inspanning bestaat uit zitten, staan, lopen met incidenteel hinderlijke factoren en ongemakkelijke houdingen (zoals tillen, bukken, rekken). De kans op letsel is aanwezig.

## H

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het beheren en (laten) uitvoeren van algemeen facilitaire en dienstverlenende taken voor de interne organisatie (zoals digitale postverwerking en archivering, opstellen procedures en voorschriften en richtlijnen, verzorgen van centrale inkoop van (technische) goederen en diensten, gebouwenbeheer). De gevarieerde werkzaamheden bevatten (inkoop)technische, logistieke, commerciële, coördinerende, administratieve en beleidsvoorbereidende aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken. Accuratesse is vereist bij onder meer het beoordelen van contracten en offertes en factuurcontrole. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO-HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over geautomatiseerde postverwerking en archivering, gebouwenbeheer, facilitaire dienstverlening en management). De functionaris moet bijblijven op het vakgebied.

#### Zelfstandigheid



De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale tijdschema's en zich aandienende zaken en bepaalt hierbinnen zelf de prioriteiten. De functionaris bepaalt binnen globale procedures en richtlijnen en het facilitair beleid de werkaanpak en vormgeving, waarvoor inzicht, initiatief, inventiviteit en improvisatievermogen van belang zijn. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het werk, het oplossen van uiteenlopende problemen en efficiënt inzetten van middelen. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring zelfstandig worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met de leidinggevende en medewerkers op de eigen en alle andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemmen, het oplossen van problemen en het verlenen van diensten. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen. Tact is hierbij soms vereist.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-7 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beheersaspecten, het verzorgen van de inkoop, gebouwenbeheer, het (digitaal laten) verwerken en ontsluiten van informatie) kunnen leiden tot flinke verstoring van de normale voortgang, waardoor aanzienlijk tijdverlies en financiële schade kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot flinke irritaties van medewerkers en imagooverlies bij derden. Door voornamelijk zelfcontrole en tegenspel door anderen kunnen de meeste fouten tijdig worden ontdekt en gecorrigeerd.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals uiteenlopende leveranciers, dienstverlenende bedrijven), gericht op informatie-uitwisseling en het tijdig inkopen van goederen en diensten.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfs- en persoonsgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt voornamelijk op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm. De lichamelijke inspanning bestaat uit overwegend zitten, soms staan en lopen met zeer incidenteel hinderlijke factoren en ongemakkelijke houdingen (zoals tillen, bukken, rekken).

#### I

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het coördineren en uitvoeren van algemeen facilitaire en dienstverlenende taken voor de interne organisatie (zoals digitale postverwerking en archivering, verzorgen van inkoop van (technische) goederen en diensten, kantoorbeheer). Ook moet de functionaris beleidsbijdragen leveren op deze gebieden. De zeer gevarieerde werkzaamheden bevatten (inkoop)technische en logistieke, commerciële, coördinerende, administratieve en beleidsvoorbereidende aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken. Accuratesse is vereist bij onder meer het beoordelen van contracten en offertes en factuurcontrole. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over geautomatiseerde postverwerking en archivering, gebouwenbeheer, facilitaire dienstverlening en management). De functionaris moet bijblijven op het vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale tijdschema's en zich aandienende zaken en bepaalt hierbinnen zelf de prioriteiten. De functionaris bepaalt binnen het (zelf mede vormgegeven) facilitair beleid in belangrijke mate de werkaanpak en vormgeving binnen de afdeling. Voor het functioneren zijn initiatief en gevoel voor personele- en organisatieaangelegenheden vereist. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen, het oplossen van uiteenlopende problemen en efficiënt inzetten van middelen. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring zelfstandig worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contacten Intern



De contacten met het management en medewerkers op de eigen en alle andere afdelingen zijn gericht op het oplossen van problemen en het bijsturen van werkprocessen. Ze zijn van belang voor de voortgang van eigen werkzaamheden en die van anderen. Tact is hierbij soms vereist.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-7 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij de coördinatie van werkzaamheden, leveren van beleidsbijdragen, het verzorgen van de inkoop, gebouwenbeheer, het (digitaal laten) verwerken en ontsluiten van informatie) kunnen leiden tot verstoring van de normale voortgang, waardoor aanzienlijk tijdverlies en financiële schade kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot flinke irritaties bij medewerkers, verstoorde werksfeer en imagooverlies bij derden. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en tegenspel van anderen.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals uiteenlopende leveranciers, dienstverlenende bedrijven), gericht op informatie-uitwisseling en het tijdig inkopen van goederen en diensten. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons-, bedrijfsgegevens en beleidsinformatie.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt voornamelijk op kantoor nu en dan aan een beeldscherm.

## J

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het coördineren, uitvoeren en vormgeven van het facilitaire beleid (zoals opstellen procedures, voorschriften en richtlijnen). De zeer gevarieerde werkzaamheden bevatten met name (inkoop)technische, logistieke, commerciële, coördinerende, administratieve en beleidsvoorbereidende aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken. Accuratesse is vereist bij onder meer het beoordelen van contracten en offertes en factuurcontrole. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over geautomatiseerde postverwerking en archivering, gebouwenbeheer, facilitaire dienstverlening en management). De functionaris moet blijven op het vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale tijdschema's en zich aandienende zaken en bepaalt hierbinnen zelf de prioriteiten. De functionaris bepaalt binnen het zelf vormgegeven facilitair beleid de werkaanpak en vormgeving binnen de afdeling. Voor het functioneren zijn een hoge mate van inventiviteit, organisatievermogen, initiatief en gevoel voor personele en organisatieaangelegenheden vereist. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen, het oplossen van uiteenlopende problemen en tactisch inzetten van middelen. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met management, directie en medewerkers op de eigen en alle andere afdelingen zijn gericht op het oplossen van problemen, verlenen van diensten voor de voortgang van werkprocessen en op beleidsondersteuning. Ze zijn van belang voor de voortgang van eigen werkzaamheden en die van anderen. Tact is hierbij soms vereist.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-10 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsontwikkeling of beleidsvoorbereiding, coördineren van werkzaamheden, het verzorgen van de centrale inkoop, gebouwenbeheer) kunnen leiden tot verkeerde beslissingen, verstoring van de werkprocessen in de organisatie, waardoor aanzienlijk tijdverlies en financiële schade kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot flinke



irritaties bij medewerkers, verstoorde werksfeer en imagooverlies bij derden. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en tegenspel van anderen.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (zoals uiteenlopende leveranciers, dienstverlenende bedrijven), gericht op informatie-uitwisseling en het tijdig inkopen van goederen en diensten. Deze contacten dienen vlot te verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons-, bedrijfsgegevens en beleidsinformatie. De functionaris moet weerstand kunnen bieden aan gunstigstemmende gestes van buitenaf.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt voornamelijk op kantoor nu en dan aan een beeldscherm.

### Voorbeeld Functiefamilie 17 Communicatie I PR

#### Functiegroepen F t/m K

##### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op het binnen de organisatie zorgdragen voor de informatievoorziening en extern een juist beeld scheppen van de organisatie en haar diensten. De functionarissen richten zich daarnaast op het versterken van de band met bewoners en woningzoekenden en/of de belangstelling te wekken.

##### 2. Omschrijving

Deze functies zijn gericht op het zorgdragen voor de interne en externe informatievoorziening van een organisatie. Kenmerkend voor de functies is dat het werk vele interne, maar vooral ook externe contacten bevat. Het werk bevat zowel organiserende als regelende aspecten, in de breedste zin van het woord.

##### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 17

- onderhouden van een extern relatienetwerk
- beheren van het pakket voorlichtingsmiddelen en relatiegeschenken
- scheppen van randvoorwaarden (voor collega's) voor het communiceren met doelgroepen
- evalueren van promotionele activiteiten
- opstellen van draaiboeken en planning voor promotionele activiteiten
- overleggen met reclamebureaus en drukkerijen
- onderhouden van de website
- opstellen van nieuwsbrieven over ontwikkelingen
- informeren van de media over ontwikkelingen
- mede uitvoeren van het PR- & marketingbeleid
- verzorgen en bewaken van de huisstijl.

##### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- communicatieadviseur
- medewerker interne & externe communicatie
- medewerker PR & communicatie
- teamleider bedrijfscommunicatie
- voorlichter.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek. NB Voor leidinggevende functies zie ook Functiefamilie 21 Management.

#### F

##### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het voorbereiden en uitvoeren van activiteiten op het gebied van communicatie en/of PR. De werkzaamheden zijn deels gevarieerd, deels routinematig en betreffen zowel interne als externe communicatie. De functie bevat zowel organisatorische, communicatieve, administratieve als commerciële aspecten (zoals onderhouden van contacten met fotografen en drukkers, schrijven van teksten voor publicaties, organiseren van PR-activiteiten zoals evenementen). De functionaris schakelt





gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken. Accuratesse is vaak vereist bij het schrijven en redigeren van stukken. De functionaris werkt af en toe onder tijdsdruk door deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over onder meer communicatie en PR, bedrijfsprocedures. De functionaris moet blijven op het vakgebied (bijvoorbeeld ontwikkelingen in nieuwe media)

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en deadlines. Hij stelt, eventueel in overleg, prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan richtlijnen (zoals huisstijl) en procedures en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn doorgaans van praktische aard en kunnen met enige werkervaring worden opgelost. Bij moeilijke beslissingen kan worden teruggevallen op de leidinggevende. Er is indirect toezicht op de functionaris via frequent overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang en kwaliteit van het werk. Uitdrukkingsvaardigheid is hierbij van belang.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij tekst en inhoud van brochures, PR-activiteiten) kunnen leiden tot tijd- en materiaalverlies, interne en externe irritaties. Ook kunnen ze leiden tot financiële schade en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust zowel op zelfcontrole als op controle door de leidinggevende en door anderen. De kans bestaat dat klanten fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals fotografen, drukkerijen, evenementenbureaus), gericht op informatie-uitwisseling en afstemming. Ze zijn van belang voor de voortgang en kwaliteit van het werk. Uitdrukkingsvaardigheid is bij de contacten van belang.

#### Speciale Eisen

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor bijna de gehele tijd aan een beeldscherm.

## G

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het voorbereiden en uitvoeren van diverse activiteiten op het gebied van communicatie en/of PR. De werkzaamheden zijn gevarieerd en betreffen zowel interne als externe communicatie via verschillende media. De functie bevat zowel organisatorische, communicatieve, administratieve als commerciële aspecten (zoals onderhouden van contacten met reclamebureaus, verzorgen van promotiemateriaal, uitdragen en controleren van de huisstijl, organiseren van PR-activiteiten). De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken. Accuratesse is vaak vereist bij het redigeren van stukken en het bewaken van de huisstijl. De functionaris werkt af en toe onder tijdsdruk door deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over communicatie en PR, nieuwe mediavormen, bedrijfsprocedures). De functionaris moet blijven op het vakgebied (bijvoorbeeld ontwikkelingen in nieuwe media).

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en deadlines. Hij stelt hierbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan richtlijnen (zoals huisstijl) en procedures en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Creativiteit is hierbij van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn doorgaans van praktische aard en kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Bij moeilijke beslissingen kan worden teruggevallen op de leidingge-



vende. Er is indirect toezicht op de functionaris via regelmatig overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang en kwaliteit van het werk. Uitdrukkingsvaardigheid en tact zijn hierbij van belang.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij tekst en inhoud van brochures, berichtgevingen, PR-activiteiten) kunnen leiden tot tijd- en materiaalverlies, interne en externe irritaties. Ook kunnen ze leiden tot financiële schade en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust zowel op zelfcontrole als op controle door de leidinggevende en door anderen. De kans bestaat dat klanten fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals fotografen, drukkerijen, evenementenbureaus), gericht op informatie-uitwisseling en afstemming. Ze zijn van belang voor de voortgang en kwaliteit van het werk. Uitdrukkingsvaardigheid is bij de contacten van belang.

#### Speciale Eisen

##### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor bijna de gehele tijd aan een beeldscherm.

## H

##### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het voorbereiden en uitvoeren van diverse activiteiten op het gebied van communicatie en/of PR. De functionaris draagt bij aan beleidsontwikkeling op deelgebieden binnen communicatie en/of PR. De uiteenlopende werkzaamheden betreffen zowel interne als externe communicatie via verschillende media. De functie bevat zowel organisatorische, communicatieve, administratieve, commerciële als beleidsmatige, coördinerende, projectmatige aspecten (zoals uitvoeren en ontwikkelen van communicatiebeleid, verzorgen van onder meer promotiemateriaal, persberichten, huurderskrant, ontwikkelen van internetsite, bedenken van publiciteitscampagnes). De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door vragen. Accuratesse is vaak vereist bij het redigeren van stukken. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door deadlines.

##### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO–HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over communicatie en PR, nieuwe mediavormen, bedrijfsprocedures). De functionaris moet bijblijven op het vakgebied (bijvoorbeeld ontwikkelingen in nieuwe media).

##### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en deadlines. Hij stelt hierbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan richtlijnen (zoals huisstijl) en procedures en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Een hoge mate van creativiteit is hierbij van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De functionaris doet ook beleidsvoorstellen. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring zelfstandig worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via resultaten en overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen en met name andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang en kwaliteit van het werk en voor beleidsontwikkeling. Uitdrukkingsvaardigheid en tact zijn hierbij van belang.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij tekst en inhoud van promotiemateriaal, berichtgevingen en PR-activiteiten) kunnen leiden tot tijd- en materiaalverlies, interne en externe irritaties. Ook kunnen ze leiden tot financiële schade, verkeerde beslissingen door derden en imago-



overlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust zowel op zelfcontrole als op controle door anderen. De kans bestaat dat klanten fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals vormgevers, drukkerijen, evenementenbureaus), gericht op informatie-uitwisseling en afstemming. Ze zijn van belang voor de voortgang en kwaliteit van het werk. Uitdrukkingsvaardigheid is bij de contacten van belang.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij vertrouwelijke bedrijfs- en beleidsinformatie.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.

### I

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het voorbereiden en uitvoeren van diverse activiteiten op het gebied van communicatie en/of PR. De functionaris doet beleidsvoorstellen op het brede gebied van PR en communicatie. De uiteenlopende werkzaamheden betreffen zowel interne als externe communicatie via verschillende media. De functionaris wordt geconfronteerd met nieuwe problemen. De functie bevat zowel organisatorische, communicatieve, administratieve, commerciële als beleidsmatige, coördinerende, projectmatige aspecten (zoals ontwikkelen en uitvoeren van het communicatie- en PR-beleid, coördineren van de verzorging van onder meer promotiemateriaal, persberichten, huurderskrant). De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door vragen. Accuratesse is vaak vereist. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over communicatie en PR, nieuwe mediavormen, bedrijfsprocedures). De functionaris moet blijven op het vakgebied (bijvoorbeeld ontwikkelingen in nieuwe media).

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en algemene kaders. Hij stelt hierbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan mede zelf ontwikkelde richtlijnen en enkele procedures en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Een hoge mate van creativiteit is hierbij van groot belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet daarnaast beleidsvoorstellen. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring zelfstandig worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via resultaten en overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevend in de gehele organisatie zijn gericht op informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang en kwaliteit van het werk en voor beleidsontwikkeling. Uitdrukkingsvaardigheid en tact zijn hierbij van belang.

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsontwikkeling, berichtgevingen, contacten met derden) kunnen leiden tot tijd- en materiaalverlies, interne en externe irritaties. Ook kunnen ze leiden tot financiële schade, verkeerde beslissingen door derden en (flink) imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en eventueel controle door anderen. De kans bestaat dat klanten fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals vormgevers, pers, leveranciers), gericht op informatie-uitwisseling, afstemming, samenwerking en het verstrekken van opdrachten. Ze zijn van belang voor de voortgang en kwaliteit van het werk en het imago van de eigen organisatie. Uitdrukkingsvaardigheid is bij de contacten van belang.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij vertrouwelijke bedrijfs- en beleidsinformatie.



## Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.

## J

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het ontwikkelen (en uitvoeren) van beleid op het brede gebied van communicatie en PR. De uiteenlopende werkzaamheden betreffen zowel interne als externe communicatie via verschillende media. De functionaris wordt regelmatig geconfronteerd met nieuwe problemen. De functie bevat zowel organisatorische, communicatieve, administratieve, commerciële als beleidsmatige, coördinerende, projectmatige aspecten (zoals opstellen van communicatie- en PR-plannen, ontwikkelen en (laten) uitvoeren van het communicatie- en PR-beleid, coördineren van promotiemateriaal, persberichten, huurderskrant). De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door vragen. Accuratesse is vaak vereist bij het opstellen van plannen en bij de coördinerende activiteiten. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door deadlines.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over communicatie en PR, nieuwe mediavormen, bedrijfsprocedures). De functionaris moet blijven op het brede vakgebied.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en algemene kaders. Hij stelt hierbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan mede zelf ontwikkelde richtlijnen en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Een hoge mate van creativiteit en initiatief zijn van groot belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet daarnaast beleidsvoorstellen. Om de voorkomende problemen zelfstandig op te kunnen lossen is vele jaren werkervaring vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via resultaten en overleg.

### Contacten Intern

De contacten met management en collega's in de gehele organisatie zijn gericht op informatieuitwisseling, afstemming en advisering. Ze zijn van belang voor de voortgang en kwaliteit van het werk, voor het bijsturen van de werkprocessen en beleidsontwikkeling. Uitdrukkingsvaardigheid en tact zijn hierbij van belang.

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 medewerkers.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsontwikkeling, communicatieplannen, berichtgevingen, contacten met derden) kunnen leiden tot tijd- en materiaalverlies. Ook kunnen ze leiden tot flinke interne en externe irritaties, financiële schade, verkeerde beleidsbeslissingen en flink imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en eventueel controle door anderen. De kans bestaat dat klanten fouten ontdekken.

### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals vormgevers, pers, leveranciers), gericht op informatie-uitwisseling, interviews, afstemming, samenwerking en het verstrekken van opdrachten. Ze zijn van belang voor de voortgang en kwaliteit van het werk en voor een goede uitvoering van het communicatiebeleid en het imago van de eigen organisatie. Uitdrukkingsvaardigheid en tact zijn bij de contacten van belang.

### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke bedrijfs- en beleidsinformatie.

## Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

## K

### Heterogeniteit

De functie is gericht op het coördineren, bewaken en ontwikkelen van het gehele communicatie- en PR-beleid. De uiteenlopende werkzaamheden betreffen zowel interne als externe communicatie via verschillende media. De functionaris is vaak woordvoerder namens de organisatie en wordt vaak



geconfronteerd met nieuwe problemen. De functie bevat zowel organisatorische, communicatieve, administratieve, commerciële als beleidsmatige, coördinerende, projectmatige, leidinggevende, aspecten (zoals adviseren van directie en management, begeleiden van imago-onderzoeken, onderhouden van contacten met de pers). De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken en door vragen. Accuratesse is vaak vereist bij de contacten en advisering. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over marketing, communicatie en PR, nieuwe mediavormen, bedrijfsprocedures). De functionaris moet blijven op het brede vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan gemaakte afspraken en algemene kaders. Hij stelt hierbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het organisatiebeleid en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Hij legt de ontwikkelde communicatie- en PR-beleidsplannen voor aan de directie. Een hoge mate van creativiteit, inventiviteit en initiatief zijn van groot belang. De te maken keuzen zijn van operationeel en tactisch niveau (binnen de geaccordeerde beleidsplannen) en betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. Om de voorkomende problemen zelfstandig op te kunnen lossen is vele jaren werkervaring vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via resultaten en overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en collega's in de gehele organisatie zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en advisering. Ze zijn van belang voor de voortgang, kwaliteit en eenduidigheid van het werk en voor het bijsturen van de werkprocessen en de uitvoering van het communicatiebeleid. Uitdrukkingsvaardigheid, overtuigingskracht en tact zijn hierbij van belang. De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-5 medewerkers.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij coördinatie en bewaking van het communicatie- en PR-beleid, contacten met de pers en andere derden) kunnen leiden tot tijd- en materiaalverlies. Ook kunnen ze leiden tot flinke interne en externe irritaties, financiële schade, verkeerde beslissingen door directie, verkeerd uitvoeren van de communicatiebeleidsplannen en verregaand imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. De kans bestaat dat klanten fouten ontdekken.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals vormgevers, pers, leveranciers), gericht op informatie-uitwisseling, interviews, afstemming, samenwerking en het verstrekken van opdrachten. Ze zijn van belang voor de voortgang en kwaliteit van het werk en voor een goede uitvoering van het communicatiebeleid en de juiste uitstraling van het bedrijfsimago. Uitdrukkingsvaardigheid en tact zijn bij de contacten van groot belang.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke bedrijfs- en beleidsinformatie.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

## Voorblad Functiefamilie 18 Kwaliteitszorg

### Functiegroepen G t/m K

#### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op (het bijdragen aan) het optimaliseren van zowel de interne als de externe kwaliteit van de organisatie.

#### 2. Omschrijving

Deze functies zijn gericht op interne en externe kwaliteitsborging (onder meer monitoren, controleren, bewaken en beheersen). Het werk varieert van het assisteren bij kwaliteitscontrole tot het ontwikkelen, inrichten en uitvoeren van het gehele kwaliteitsbeleid en procesbeheersing.

### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 18

- signaleren van kwaliteitsafwijkingen
- (laten) uitvoeren van procesmatige controles
- inhoudelijk controleren
- opstellen en uitvoeren van enquêtes voor externe kwaliteitsmetingen
- signaleren van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van kwaliteitszorg
- optimaliseren en beheersen van processen
- leidinggeven aan kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbeheersing
- uitvoeren van audits
- (intern) begeleiden van certificering zoals bijvoorbeeld KWH of ISO
- (mede) formuleren van kwaliteitsbeleid.

### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- adviseur kwaliteit
- kwaliteitscoördinator
- kwaliteitsmanager
- manager kwaliteit & audit
- medewerker kwaliteit & audit
- medewerker procesbegeleiding
- stafmedewerker kwaliteit.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek. NB Voor leidinggevende functies zie ook Functiefamilie 21 Management.

## G

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren van interne kwaliteitsaudits en bijdragen aan de ontwikkeling van kwaliteitszorg binnen de organisatie (zoals het analyseren van knelpunten en adviseren van lijnmanagement over verbeterpunten). Het werk is gevarieerd. De functie bevat aspecten van onderzoeken, analyseren, adviseren en administreren. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken of projecten en door binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het uitvoeren van audits. De functionaris werkt af en toe onder tijdsdruk door deadlines.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over kwaliteitszorg, kwaliteitssystemen en -audits). De functionaris moet bijblijven op het vakgebied.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan de (audit)planning en vaste overlegmomenten. Hij is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan kwaliteitsprocedures. Bij de werkzaamheden (analyseren en verbeteren van de kwaliteit) zijn initiatief en inventiviteit van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van de audits. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Bij moeilijke problemen/beslissingen kan worden teruggevallen op de leidinggevende. Er is indirect toezicht op de functionaris via rapportages en regelmatig overleg.

### Contacten Intern

De contacten met lijnmanagement, collega's en leidinggevende(n) op de eigen en andere afdelingen (werkgroepen) zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en advisering. Ze zijn van belang voor het verbeteren van de kwaliteit van de werkprocessen. Overtuigingskracht en tact zijn van belang.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij advisering, audits of analyses) kunnen leiden tot interne en externe irritaties en verkeerde beleidsbeslissingen door het management. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust zowel op zelfcontrole als op controle door de leidinggevende en anderen.

### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (met name andere corporaties), gericht op informatie-overdracht en kennisuitwisseling.





**Speciale Eisen**  
Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke informatie.

**Fysieke Aspecten**  
De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.

## H

**Heterogeniteit**  
De functie bestaat uit het uitvoeren en begeleiden van kwaliteitsaudits (intern en extern) en bijdragen aan de ontwikkeling van kwaliteitszorg binnen de organisatie (zoals analyseren van knelpunten en adviseren van management over verbeterpunten, deelnemen aan projecten omtrent kwaliteitszorg). Het werk is gevarieerd. De functie bevat aspecten van onderzoeken, analyseren, adviseren, signaleren en rapporteren. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken of projecten en door binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het uitvoeren van audits, analyseren van onderzoeksgegevens en opstellen van rapportages. De functionaris werkt af en toe onder tijdsdruk door deadlines en ad hoc-vragen.

**Kennis**  
De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO–HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over besturingsmodellen, kwaliteitszorg, kwaliteitssystemen en -audits). De functionaris moet bijblijven op het vakgebied.

**Zelfstandigheid**  
De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan gemaakte afspraken en vaste overlegmomenten en deelt verder de eigen tijd in. Hij stelt hierbinnen prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan (mede zelf opgestelde) kwaliteitsprocedures. Bij de werkzaamheden (analyseren en verbeteren van de kwaliteit) zijn initiatief en inventiviteit van belang. De te maken keuzen betreffen operationele zaken en kwaliteitsbeslissingen. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via rapportages en overleg.

**Contacten Intern**  
De contacten met management, projectgroepen, collega's en leidinggevende(n) op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming, advisering en beleidsvorming. Ze zijn van belang voor het verbeteren van de kwaliteit van de werkprocessen. Overtuigingskracht en tact zijn van belang.

**Leidinggeven**

**Afbreukrisico**  
Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij advisering, audits of analyses) kunnen leiden tot interne en externe irritaties, verkeerde beleidsbeslissingen door het management, inefficiency, aandacht voor de verkeerde zaken. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust zowel op zelfcontrole als op controle door de leidinggevende en anderen.

**Contacten Extern**  
De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals klanten, externe bureaus en andere corporaties), gericht op informatie-uitwisseling, kennisuitwisseling en het uitvoeren van audits.

**Speciale Eisen**  
Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke informatie.

**Fysieke Aspecten**  
De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.

## I

**Heterogeniteit**  
De functie bestaat uit het meten, analyseren en verbeteren van de kwaliteitszorg binnen de organisatie (zoals het analyseren van knelpunten en adviseren van management over verbeterpunten, deelnemen aan en begeleiden van projecten omtrent kwaliteitszorg, uitvoeren en begeleiden van interne en externe audits). Het werk is gevarieerd. De functie bevat aspecten van onderzoeken, analyseren, adviseren, signaleren, rapporteren en beleidsondersteuning. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken of projecten en door binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het analyseren van onderzoeksgegevens en opstellen van rapportages. De functionaris



werkt met enige regelmaat onder tijdsdruk door deadlines en ad hoc-vragen.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over besturingsmodellen, kwaliteitszorg, kwaliteitssystemen en -audits). De functionaris moet blijven op het vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan gemaakte afspraken en vaste overlegmomenten en deelt verder de eigen tijd in. Hij stelt hierbinnen prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het bedrijfsplan en richtlijnen. Bij de werkzaamheden zijn initiatief, inventiviteit en het zoeken naar nieuwe mogelijkheden van belang. De te maken keuzen betreffen operationele en tactische zaken, waarbij toekomstige en strategische consequenties moeten worden overzien. Om de voorkomende problemen zelfstandig te kunnen oplossen is vele jaren werkervaring vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via rapportages en overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met management, projectgroepen, collega's en leidinggevende(n) op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming, advisering en beleidsvorming. Ze zijn van belang voor het verbeteren van de kwaliteit van de werkprocessen. Overtuigingskracht, uitdrukingsvaardigheid en tact zijn van belang.

De functionaris geeft functioneel leiding aan projectgroepen (1-5 medewerkers).

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij advisering, audits, analyses of beleidsondersteuning) kunnen leiden tot interne en externe irritaties, verkeerde beleidsbeslissingen door management, inefficiency, aandacht voor de verkeerde activiteiten en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust zowel op zelfcontrole als op controle door de leidinggevende en anderen (rapportages).

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals klanten, externe bureaus en andere corporaties), gericht op informatie-uitwisseling, kennisuitwisseling en het uitvoeren en begeleiden van audits.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke informatie en beleidsinformatie.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

## J

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het meten, analyseren en ontwikkelen van de kwaliteitszorg binnen de organisatie (zoals het analyseren van de verrichte onderzoeken, adviseren van management of directie over kwaliteitszorg, begeleiden van interne en externe audits, begeleiden van projecten omtrent kwaliteitszorg, implementeren van verbetervoorstellen). Het werk is zeer gevarieerd. De functie bevat aspecten van analyseren, adviseren, signaleren, rapporteren, beleidsondersteuning en projectmanagement. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken of projecten en door binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het analyseren van onderzoeksgegevens, adviseren en rapporteren. De functionaris werkt met enige regelmaat onder tijdsdruk door deadlines en ad hoc-vragen.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over besturingsmodellen, kwaliteitszorg, kwaliteitssystemen en -audits). De functionaris moet blijven op het vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan gemaakte afspraken en enkele vaste overlegmomenten en deelt verder de eigen tijd in. Hij stelt zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het bedrijfsplan en richtlijnen en is verder vrij om de eigen aanpak te bepalen. Bij de werkzaamheden zijn initiatief, inventiviteit, overtuigingskracht en het zoeken



naar nieuwe mogelijkheden van belang. De te maken keuzen betreffen operationele en tactische zaken en het formuleren van voorstellen omtrent strategische zaken. Om de voorkomende problemen zelfstandig te kunnen oplossen is vele jaren werkervaring vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met management, MT-leden, projectgroepen, leidinggevend en medewerkers op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming, advisering, beleidsvorming en bijsturing van de werkprocessen. Ze zijn van belang voor het optimaliseren van de kwaliteitszorg binnen de organisatie. Overtuigingskracht, uitdrukingsvaardigheid en tact zijn van belang.

De functionaris geeft functioneel leiding aan projectgroepen (1-5 medewerkers).

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij advisering, begeleiden van audits, analyses of beleidsondersteuning) kunnen leiden tot interne en externe irritaties, verkeerde beleidsbeslissingen door management en directie, een inefficiënte uitvoering van de bedrijfsactiviteiten, aandacht voor de verkeerde activiteiten. Dit alles kan leiden tot financiële schade en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en ook op controle door de leidinggevende en anderen.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals klanten, externe bureaus en andere corporaties), gericht op informatie-uitwisseling, kennisuitwisseling en het begeleiden van audits. Deze contacten dienen vlot en met de nodige uitdrukingsvaardigheid, overtuigingskracht en tact te verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke informatie en beleidsinformatie.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

## K

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het coördineren, bewaken en ontwikkelen van de kwaliteitszorg binnen de organisatie (zoals het analyseren van de verrichte onderzoeken, adviseren van directie en MT over kwaliteitszorg, vaststellen van het kwaliteitsbeleid, de inrichting van de organisatie, presenteren en implementeren van verbetervoorstellen, organiseren en begeleiden van audits (intern en extern)). De uiteenlopende werkzaamheden bevatten aspecten van analyseren, adviseren, signaleren, beleid, organiseren, leidinggeven en presenteren. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken of projecten en door binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het analyseren van onderzoeksgegevens en adviseren van directie en management. De functionaris werkt met enige regelmaat onder tijdsdruk door deadlines en ad hoc-vragen.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan WO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over besturingsmodellen, kwaliteitszorg, kwaliteitssystemen en -audits). De functionaris moet blijven op het vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan algemene kaders en enkele vaste overlegmomenten. Hij stelt zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het bedrijfsplan. Hij is verder vrij om de eigen aanpak te bepalen en legt de ontwikkelde kwaliteitsbeleidsplannen voor aan de directie. Bij de werkzaamheden zijn initiatief, inventiviteit, overtuigingskracht, organisatievermogen en het zoeken naar nieuwe mogelijkheden van belang. De te maken keuzen betreffen operationele en tactische zaken en het voorleggen van strategische beleidsplannen aan de directie. Bij het maken van keuzen dienen toekomstige, organisatiebrede en strategische consequenties te worden overzien. Om de voorkomende problemen zelfstandig te kunnen oplossen is vele jaren werkervaring vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met management, MT-leden, projectgroepen, leidinggevend en medewerkers op de



eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming, advisering, bijsturing van de werkprocessen en beleidsbesluiten. Ze zijn van belang voor het optimaliseren van de kwaliteitszorg binnen de organisatie. Overtuigingskracht, uitdrukingsvaardigheid en tact zijn van belang. De functionaris geeft functioneel leiding aan projectgroepen (1-5 medewerkers).

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij advisering, beleidsbepaling, coördinatie van interne en externe audits, analyses) kunnen leiden tot interne en externe irritaties, verkeerde beleidsbeslissingen door directie en management, een inefficiënte uitvoering van de bedrijfsactiviteiten, aandacht voor de verkeerde activiteiten. Dit alles kan leiden tot flinke financiële schade en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en ook op controle door anderen (met name directie).

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals klanten, externe bureaus en andere corporaties), gericht op informatie-uitwisseling, kennisuitwisseling en het coördineren en organiseren van audits. Deze contacten dienen vlot en met de nodige uitdrukingsvaardigheid, overtuigingskracht en tact te verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke informatie, bedrijfsvertrouwelijke- en beleidsinformatie.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

### Voorblad Functiefamilie 19 Juridische Zaken

#### Functiegroepen I t/m L

##### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op het bewaken, behandelen, begeleiden en adviseren over juridische zaken binnen de organisatie. De functionarissen richten zich er daarnaast op de bedrijfsrisico's te beperken en een correct juridisch optreden van de organisatie richting klanten te waarborgen.

##### 2. Omschrijving

Deze functies zijn gericht op onderzoeken, uitvoeren en ontwikkelen van (economisch) juridische zaken. Kenmerkend voor de functies is een relatief hoog kennisniveau. Het werk bevat elementen van: beleidsvoorbereiding, het oplossen van problemen binnen de organisatie op juridisch gebied en het gevraagd en ongevraagd adviseren op juridisch gebied.

##### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 19

- gevraagd en ongevraagd juridisch adviseren
- controleren en opstellen van contracten
- opstellen en toetsen van juridische kaders van de organisatie
- beoordelen van uiteenlopende aangelegenheden met juridische aspecten op kansen en bedreigingen voor de organisatie
- onderzoeken van (structurele) juridische problemen
- opstellen van nieuwe en beoordelen van bestaande juridische documenten
- opstellen van dossiers
- toetsen van juridische procedures
- overdragen van juridische kennis en ontwikkelingen aan organisatieleden
- behandelen en begeleiden van rechtbankzaken.

##### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- adviseur juridische zaken
- bedrijfsjurist
- beleidsmedewerker juridische zaken
- hoofd juridische zaken



- medewerker juridische zaken.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek. NB Voor leidinggevende functies zie ook Functiefamilie 21 Management.

## I

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het adviseren en ondersteunen van de interne organisatie op enkele juridische hoofdgebieden (zoals huurrecht, bouwrecht, vastgoedrecht, huurprijswetgeving). Het werk is gevarieerd. De functie bevat aspecten van adviseren, beleidsondersteuning, onderzoeken, analyseren, voorlichten, rapporteren en documenteren. De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 minuten om tussen de verschillende onderwerpen en door binnenkomende vragen (intern en extern). Accuratesse is vereist bij het schrijven van adviezen en juridische stukken en bij de controle van onder meer procedures en contracten e.d. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk door ad-hoc vragen die direct een uitspraak vereisen.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan WO, aangevuld met grondige kennis van een aantal juridische hoofdgebieden waarin een specialisme wordt ontwikkeld. De functionaris moet blijven op de eigen hoofdgebieden.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan het werkaanbod en deelt verder de eigen tijd in. Hij stelt hierbinnen zelf prioriteiten, veelal in overleg met de leidinggevende. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan externe regelgeving en het strategisch plan van de organisatie, verder is er veel ruimte voor het bepalen van de eigen aanpak. Bij de werkzaamheden zijn initiatief, inventiviteit en het zoeken naar nieuwe mogelijkheden van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk, waarbij toekomstige consequenties moeten worden overzien. De functionaris bespreekt (strategische) adviezen met de leidinggevende. Om de voorkomende problemen zelfstandig op te kunnen lossen is enkele jaren werkervaring vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

### Contacten Intern

De contacten met management, collega's en leidinggevende(n) op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling en advisering over juridische kwesties. Ze zijn van belang voor het oplossen van juridische geschillen, beperken van bedrijfsrisico's en bewaken van een juridisch correct optreden van de organisatie naar haar klanten. Uitdrukkingsvaardigheid is hierbij van belang.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij de advisering, beoordeling van juridische geschillen) kunnen leiden tot financiële schade, verkeerde beslissingen door management en tot imago-verlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust zowel op zelfcontrole als op controle door de leidinggevende en anderen (collega's).

### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals notarissen, advocaten, overheden, klanten), gericht op informatie-uitwisseling, tot stand brengen van juridische documenten en behandelen of oplossen van geschillen.

### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke bedrijfsgegevens en beleidsvoornemens.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.

## J

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het adviseren en ondersteunen van de interne organisatie op diverse juridische hoofdgebieden (zoals huurrecht, bouwrecht, vastgoedrecht, huurprijswetgeving, contractrecht). Ook geeft de functionaris voorlichting aan de interne organisatie over veel voorkomende juridische kwesties en begeleidt hij rechtbankprocedures. Het werk is gevarieerd. De functie bevat aspecten van adviseren, beleidsondersteuning, onderzoeken, analyseren, voorlichten, rapporteren, documenteren



en procederen. De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 minuten om tussen de verschillende onderwerpen en door binnenkomende vragen (intern en extern). Accuratesse is vereist bij het schrijven van adviezen en juridische stukken en bij de controle van onder meer procedures en contracten. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk door ad hoc-vragen die direct een uitspraak vereisen.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan WO, aangevuld met grondige kennis van een aantal juridische hoofdgebieden waarin een specialisme wordt ontwikkeld. De functionaris moet blijven op de eigen hoofdgebieden.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan het werkaanbod en deelt verder de eigen tijd in. Hij stelt hierbinnen zelf prioriteiten, soms in overleg met de leidinggevende. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan externe regelgeving en het strategisch plan van de organisatie, verder is er veel ruimte voor het bepalen van de eigen aanpak. Bij de werkzaamheden zijn initiatief, inventiviteit en het zoeken naar nieuwe mogelijkheden of oplossingen van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk, waarbij toekomstige consequenties moeten worden overzien. De functionaris bespreekt strategische adviezen met de leidinggevende. Om de voorkomende problemen zelfstandig te kunnen oplossen is vele jaren werkervaring vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met management, collega's en leidinggevende(n) op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op kennisoverdracht en advisering over juridische kwesties. Ze zijn van belang voor het oplossen van juridische geschillen, beperken van bedrijfsrisico's en bewaken van een juridisch correct optreden van de organisatie naar haar klanten. Overtuigingskracht en uitdrukkingsvaardigheid zijn hierbij van belang.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij de advisering, beoordeling van juridische geschillen, begeleiding van rechtbankprocedures) kunnen leiden tot (aanzienlijke) financiële schade, verkeerde beslissingen door management en tot imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust zowel op zelfcontrole als op controle door de leidinggevende.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals notarissen, advocaten, overheden, rechtbank), gericht op informatie-uitwisseling, tot stand brengen van juridische documenten en behandelen of oplossen van geschillen en beroepszaken.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke bedrijfsgegevens en beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.

## K

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het adviseren en ondersteunen van de interne organisatie op alle voorkomende juridische hoofdgebieden. Daarnaast verricht de functionaris taken als het verzorgen van kennisoverdracht binnen de organisatie en initiëren en coördineren van projecten over juridische onderwerpen. Ook begeleidt hij rechtbankprocedures (inclusief verdediging voeren). Het werk is zeer gevarieerd. De functie bevat aspecten van adviseren, beleidsontwikkeling, onderzoeken, analyseren, voorlichten, rapporteren, documenteren, procederen en coördineren. De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 minuten om tussen de verschillende onderwerpen en door binnenkomende vragen (intern en extern). Accuratesse is vereist bij het schrijven van adviezen en juridische stukken, opstellen van pleitnota's en de controle van onder meer procedures en contracten. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk door ad hoc-vragen die direct een uitspraak vereisen.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan WO, aangevuld met een bedrijfsjuridische opleiding en grondige kennis van de meest voorkomende juridische hoofdgebieden. De functionaris moet blijven op alle relevante juridische vakgebieden.





### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan het werkaanbod en deelt verder de eigen tijd in. Hij stelt hierbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan externe regelgeving en het strategisch plan van de organisatie, verder is er veel ruimte voor het bepalen van de eigen aanpak. Bij de werkzaamheden zijn initiatief, inventiviteit en het zoeken naar nieuwe mogelijkheden of oplossingen in hoge mate van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en die van de projecten waaraan de functionaris leiding geeft. Hierbij moeten toekomstige en organisatiebrede consequenties worden overzien. De functionaris bespreekt strategische adviezen met de leidinggevende. Om de voorkomende problemen zelfstandig te kunnen oplossen is vele jaren werkervaring vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

### Contacten Intern

De contacten met directie, management, collega's en leidinggevende(n) op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op kennisoverdracht, adviseren over juridische kwesties en bespreken beroepszaken. Ze zijn van belang voor het oplossen van juridische geschillen, beperken van bedrijfsrisico's en bewaken van een juridisch correct optreden van de organisatie naar haar klanten. Overtuigingskracht en uitdrukkingsvaardigheid zijn hierbij van belang.

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan projectgroepen (1-3 medewerkers).

### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-2 medewerkers.

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het adviseren, beoordelen van juridische geschillen, uitvoering van beroepszaken) kunnen leiden tot aanzienlijke financiële schade, verkeerde beslissingen door directie en management en tot imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en op controle door een collega.

### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals notarissen, advocaten, overheden, rechtbank, collega-corporaties), gericht op informatie-uitwisseling, tot stand brengen van juridische documenten, behandelen of oplossen van geschillen en beroepszaken en adviseren van collega-corporaties bij juridische kwesties.

### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke bedrijfsgegevens en beleidsvoornemens.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

## L

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het leidinggeven aan de juridische afdeling en het adviseren van de interne organisatie op een aantal complexe, organisatiebrede juridische hoofdgebieden (zoals samenwerkingsverbanden, ondernemingsrecht, bouwrecht). De functionaris vertegenwoordigt de organisatie bij juridische conflicten en schrijft beleidsnotities. De uiteenlopende werkzaamheden bevatten aspecten van adviseren, beleidsontwikkeling, onderzoeken, analyseren, voorlichten, rapporteren, documenteren, procederen en leidinggeven. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende onderwerpen en door de vele binnenkomende vragen (intern en extern). Accuratesse is vereist bij het schrijven van adviezen en juridische stukken, opstellen van pleitnota's en de controle van onder meer procedures en contracten. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door het oplossen van geschillen en ad hoc-vragen die direct een uitspraak vereisen.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan WO, aangevuld met een bedrijfsjuridische opleiding en grondige kennis van alle relevante juridische hoofdgebieden waarin een specialisme wordt ontwikkeld. De functionaris moet blijven op alle relevante juridische vakgebieden.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan het werkaanbod en deelt verder de eigen tijd in. Hij stelt hierbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan externe regelgeving en het strategisch plan van de organisatie, verder is er veel ruimte voor het bepalen van de eigen aanpak. Bij de werkzaamheden zijn initiatief, inventiviteit en het zoeken



naar nieuwe mogelijkheden of oplossingen in zeer hoge mate van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en die van de afdelingsmedewerkers. Hierbij moeten toekomstige, organisatiebrede en strategische consequenties worden overzien. De functionaris bespreekt strategische adviezen met de directie. Om de voorkomende problemen zelfstandig te kunnen oplossen is vele jaren werkervaring vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management, en medewerkers op met name andere afdelingen zijn gericht op informatie- en kennisoverdracht, adviseren over juridische kwesties en bespreken van beroepszaken. Ze zijn van belang voor het oplossen van juridische geschillen, beperken van bedrijfsrisico's en bewaken van een juridisch correct optreden van de organisatie naar haar klanten. Overtuigingskracht en uitdrukkingsvaardigheid zijn hierbij van belang.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-5 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het adviseren, beoordelen van juridische geschillen, uitvoeren van beroepszaken, aansturen van de afdeling) kunnen leiden tot een verstoorde werksfeer, inefficiency op de afdeling, vertraging in het oplossen van geschillen, aanzienlijke financiële schade, verkeerde beslissingen door directie en tot fors imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals advocaten, overheden, rechtbank, collega-corporaties, projectontwikkelaars), gericht op informatie-uitwisseling, tot stand brengen van juridische documenten, belangrijke beslissingen en samenwerkingsverbanden en behandelen of oplossen van geschillen en beroepszaken.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons-, bedrijfsgegevens en beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

### Voorblad Functiefamilie 20 Strategie & Beleid

#### Functiegroepen F t/m N

##### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op het voorbereiden, ontwikkelen, effectueren en verbeteren van het corporatiebeleid. De functionarissen richten zich daarnaast op het leveren van input aan andere afdelingen binnen de organisatie die belast zijn met het uitvoeren van beleid.

##### 2. Omschrijving

Deze functies zijn gericht op het verzamelen, interpreteren, analyseren en verwerken van marktinformatie voor (meerjaren)planningen, beleids- en productontwikkeling.

##### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 20

- opstellen van onder meer PR- en marketingplannen, meerjarenplannen
- bijdragen aan het ontwikkelen en/of bijsturen van beleids(deel)gebieden
- periodiek rapporteren over de voortgang en effectiviteit van onder meer beleidsimplementaties
- verrichten van marktonderzoek
- analyseren van trends, zowel intern als in de markt
- ontwikkelen van beleid voor alle aspecten van de bedrijfsvoering en positionering van de organisatie op de markt
- ontwikkelen van nieuwe producten en/of diensten
- implementeren en toetsen van beleids(deel)gebieden
- adviseren over en besluitvormingsrijp maken van beleidsaanzetten/-wijzigingen
- verzamelen van informatie over collega-organisaties en overige relevante marktpartijen met het oog op samenwerkingsverbanden en productontwikkeling
- (mede) vaststellen van het officiële organisatiebeleid.



#### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- beleidsmedewerker
- manager strategisch beleid
- marktonderzoeker
- medewerker beleidsondersteuning
- medewerker huurbeleid
- medewerker marketing
- medewerker ontwikkeling nieuwe producten/diensten
- medewerker strategisch voorraadbeheer
- planeconoom
- strategie- en beleidsmedewerker.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek.

NB Voor functies gericht op het uitvoeren van taken rond productontwikkeling zie ook Functiefamilie 22 Managementondersteuning.

NB Voor leidinggevende functies zie ook Functiefamilie 21 Management.

#### F

##### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het assisteren bij het bijdragen aan beleidsontwikkeling binnen één bepaald aandachtsgebied of binnen een bepaalde afdeling. De functie bevat werkzaamheden zoals onderzoeken, overleggen, rapporteren. De functionaris schakelt nu en dan om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is nu en dan vereist bij het maken van analyses en schrijven van beleidsdocumenten.

##### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met specifieke op de functie gerichte kennis op het eigen beleidsgebied (bijvoorbeeld volkshuisvesting en productontwikkeling).

##### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan aangegeven taken, vaste overlegmomenten en deadlines. Hij krijgt prioriteiten aangereikt. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan gegeven taken, wettelijke voorschriften, richtlijnen en procedures. De te maken keuzen betreffen operationele en kwaliteitsbeslissingen. Alle resultaten worden ter goedkeuring voorgelegd aan het management of de leidinggevende. Er is indirect toezicht op de functionaris via de geleverde resultaten en dagelijks overleg.

##### Contacten Intern

De contacten met het management en medewerkers op de eigen afdeling zijn gericht op informatie-uitwisseling en afstemming over onderzoeksopdrachten. Ze zijn van belang voor het leveren van de gewenste resultaten.

##### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij onderzoek of rapportages), kunnen leiden tot een verkeerde voorstelling van zaken, verkeerde managementbeslissingen, inefficiëntie, tijd- en imagooverlies, irritaties en daarmee financiële schade. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot en berust op controle door het management of de leidinggevende en kritisch tegenspel van anderen.

##### Contacten Extern

De functionaris heeft met enige regelmaat contacten met derden (zoals collega-corporaties, overheden, instellingen), gericht op informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor het leveren van bijdragen aan beleidsontwikkeling.

##### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij partiële beleidsvoornemens.

##### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor bijna de gehele tijd aan een beeldscherm.



## G

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het bijdragen aan beleidsontwikkeling binnen één bepaald aandachtsgebied of binnen een bepaalde afdeling. De functie bevat werkzaamheden zoals onderzoeken, overleggen, rapporteren, schrijven van beleidsdocumenten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij het maken van analyses en schrijven van beleidsstukken. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk door deadlines.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim MBO, aangevuld met specifieke op de functie gerichte kennis op het eigen beleidsgebied (bijvoorbeeld volkshuisvesting en productontwikkeling).

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste overlegmomenten, binnenkomende onderzoeksvragen en deadlines. Hij stelt, in overleg met de leidinggevende, prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan de globaal verkregen opdracht, wettelijke voorschriften, richtlijnen en procedures. De te maken keuzen betreffen operationele en kwaliteitsbeslissingen. Alle resultaten worden ter goedkeuring voorgelegd aan het management of de leidinggevende. De voorkomende problemen vereisen enige werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via de geleverde resultaten en dagelijks overleg.

### Contacten Intern

De contacten met het management en medewerkers op met name de eigen afdeling zijn gericht op informatie-uitwisseling en afstemming over globale onderzoeksopdrachten. Ze zijn van belang voor het formuleren van beleidsdocumenten. Overtuigingskracht is hierbij van belang.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij onderzoek of rapportages), kunnen leiden tot een verkeerde voorstelling van zaken, verkeerde managementbeslissingen, inefficiëntie, tijd- en imagooverlies, irritaties en daarmee financiële schade. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is vrij groot en berust op controle door het management of de leidinggevende en kritisch tegenspel van anderen.

### Contacten Extern

De functionaris heeft met enige regelmaat contacten met derden (zoals collega-corporaties, overheden, instellingen), gericht op informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor het leveren van bijdragen aan beleidsontwikkeling.

### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij partiële beleidsvoornemens.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor bijna de gehele tijd aan een beeldscherm.

## H

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het bijdragen aan beleidsontwikkeling binnen één bepaald aandachtsgebied of binnen een bepaalde afdeling. De functie bevat gevarieerde werkzaamheden (zoals overleggen, rapporteren, schrijven van beleidsdocumenten, analyseren, ontwikkelen en uitwerken van ideeën). De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij het maken van analyses en schrijven van beleidsstukken. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk door deadlines.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis op het eigen beleidsgebied (bijvoorbeeld volkshuisvesting, productontwikkeling, marketing, voorraadbeheer, afdelingsbeleid) en een duidelijke oriëntatie op de interne processen. De functionaris moet blijven op ontwikkelingen binnen het eigen vak-/beleidsgebied.



### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste overlegmomenten, binnenkomende onderzoeksvragen en deadlines. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het geformuleerde beleidsplan, wettelijke voorschriften, richtlijnen en procedures en is daarbinnen redelijk vrij om de eigen aanpak te bepalen. Bij het ontwikkelen van beleid zijn initiatief en inventiviteit vereist. De te maken keuzen betreffen operationele en kwaliteitsbeslissingen en het formuleren van beleidsvoorstellen. Alle beleidsvoorstellen worden ter goedkeuring voorgelegd aan het management. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via de geleverde resultaten en overleg met het management.

### Contacten Intern

De contacten met het management en medewerkers op met name de eigen afdeling zijn gericht op informatie-uitwisseling en afstemming over beleidszaken. Ze zijn van belang voor het formuleren van beleidsvoorstellen. Overtuigingskracht is hierbij van belang.

### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 medewerkers.

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het maken van analyses of beleidsontwikkeling), kunnen leiden tot een verkeerde voorstelling van zaken, verkeerde managementbeslissingen, inefficiëntie, tijd- en imagooverlies, irritaties en daarmee financiële schade, geen acceptatie van de voorstellen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole, controle door management of directie en kritisch tegenspel van anderen.

### Contacten Extern

De functionaris heeft met enige regelmaat contacten met derden (zoals collega-corporaties, overheden, instellingen), gericht op informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor het leveren van bijdragen aan beleidsontwikkeling.

### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij beleidsvoornemens.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor bijna de gehele tijd aan een beeldscherm.

## I

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het bijdragen aan beleid op een specialisme binnen één bepaald aandachtsgebied of op enkele aandachtsgebieden binnen een bepaalde afdeling. Ook kan sprake zijn van de implementatie van het geaccordeerde ontwikkelde (afdelings)beleid. De functie bevat gevarieerde werkzaamheden (zoals overleggen, rapporteren, schrijven van beleidsnota's, ontwikkelen en uitwerken van ideeën, genereren van managementinformatie, analyseren, adviseren). De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij het maken van analyses en schrijven van beleidsstukken. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk door deadlines.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis op het eigen beleidsgebied (bijvoorbeeld volkshuisvesting, voorraadbeheer, afdelingsbeleid, makelaardij, huurrecht) en een duidelijke oriëntatie op de interne processen. De functionaris moet blijven op ontwikkelingen binnen het eigen vak-/beleidsgebied.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste overlegmomenten, binnenkomende onderzoeksvragen, deadlines en afspraken. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het geformuleerde beleidsplan, wettelijke voorschriften en globale richtlijnen en is daarbinnen redelijk vrij om de eigen aanpak te bepalen. Bij het ontwikkelen van beleid zijn initiatief en inventiviteit vereist, bij het laten accorderen van het voorgestelde beleid is overtuigingskracht belangrijk. De te maken keuzen betreffen operationele en kwaliteitsbeslissingen en het formuleren van beleidsvoorstellen. Beleidsbeslissingen worden pas genomen na accordering van de voorstellen door de directie. De voorkomende problemen vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg met management/directie en rapportages/resultaten.



#### Contacten Intern

De contacten met management, directie en medewerkers op de eigen en met name andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor het formuleren van beleidsvoorstellen en het laten accorderen van de voorstellen. Overtuigingskracht is hierbij van belang.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het maken van analyses, beleidsontwikkeling of -implementatie), kunnen leiden tot een verkeerde voorstelling van zaken, verkeerde beslissingen door management/directie, inefficiëntie, tijd- en imagooverlies, irritaties, financiële schade, geen acceptatie van de voorstellen en klantverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole, controle door management of directie en kritisch tegenspel van anderen.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals collega-corporaties, overheden, instellingen), gericht op informatie-uitwisseling en het oplossen van knelpunten. Ze zijn van belang voor het ontwikkelen van beleid. Deze contacten moeten vlot verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor bijna de gehele tijd aan een beeldscherm.

### J

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit beleidsontwikkende en -implementerende taken op enkele aandachtsgebieden. De functie bevat gevarieerde werkzaamheden (zoals overleggen, rapporteren, schrijven van beleidsnota's, analyseren, ontwikkelen en uitwerken van ideeën, genereren van managementinformatie, adviseren, het op verzoek opzetten en uitvoeren van marktonderzoek). Ook is er sprake van leidinggeven aan projecten voor beleidsontwikkeling. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij het verrichten van onderzoek, maken van analyses en schrijven van beleidsstukken. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk door deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis op de betreffende aandachtsgebieden (bijvoorbeeld volkshuisvesting, afdelingsbeleid, makelaardij, huurrecht, vastgoedmanagement). Daarnaast is kennis van onderzoekstechnieken en een duidelijke oriëntatie op de interne processen vereist. De functionaris moet bijblijven op ontwikkelingen binnen het eigen vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan binnenkomende onderzoeksvragen, deadlines en gemaakte afspraken. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het zelf mede geformuleerde beleidsplan en wettelijke voorschriften en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Bij het ontwikkelen van beleid zijn een hoge mate van initiatief en inventiviteit vereist, bij het laten accorderen van het voorgestelde beleid is overtuigingskracht belangrijk. De te maken keuzen betreffen operationele en kwaliteitsbeslissingen en het formuleren van beleidsvoorstellen. Beleidsbeslissingen worden pas genomen na accordering van de voorstellen door de directie. De voorkomende problemen vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg met directie en rapportages/resultaten.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en medewerkers op de eigen en met name andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor het formuleren van beleidsvoorstellen en het laten accorderen van de voorstellen. Overtuigingskracht en conflicthantering zijn hierbij van belang.

#### Leidinggeven





De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-6 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het maken van analyses, beleidsontwikkeling, verrichten van onderzoek) kunnen leiden tot een verkeerde voorstelling van zaken, verkeerde directiebeslissingen, inefficiëntie, tijd- en imagooverlies, irritaties, grote financiële schade, klantverlies en geen acceptatie van de voorstellen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole, controle door management of directie en kritisch tegenspel van anderen. De kans bestaat dat fouten laat worden ontdekt, waardoor herstellen slecht mogelijk is.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig en veelal op eigen initiatief contacten met derden (zoals collega-corporaties, overheden, onderzoeksinstituten, klanten), gericht op het verkrijgen van de gewenste informatie en het oplossen van knelpunten. Ze zijn van belang voor het ontwikkelen van operationeel en/of tactisch beleid. Deze contacten moeten vlot en met de nodige uitdrukingsvaardigheid, overtuigingskracht en tact verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij belangrijke marktgegevens en beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor bijna de gehele tijd aan een beeldscherm.

## K

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het verrichten van onderzoek en op basis hiervan adviseren over strategische ontwikkelingen op diverse aandachtsgebieden. De functie bevat zeer gevarieerde werkzaamheden (zoals overleggen, rapporteren, schrijven van beleidsnota's, analyseren, genereren van management-informatie, adviseren, het op verzoek opzetten en uitvoeren van marktonderzoek, verwerken van data). Ook is er sprake van leidinggeven aan projecten voor marktonderzoek. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij het verrichten van onderzoek, verwerken van gegevens, maken van analyses en geven van daarop gebaseerde adviezen. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk door deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO-WO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis op de betreffende aandachtsgebieden en kennis van projectmanagement. Daarnaast is (grondige) kennis van onderzoekstechnieken, dataverwerking en een duidelijke oriëntatie op de interne processen vereist. De functionaris moet blijven op ontwikkelingen in een uitgebreid vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan binnenkomende onderzoeksvragen, deadlines en gemaakte afspraken. Hij stelt daarin zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan beleidsuitgangspunten en externe regelgeving. Hij is redelijk vrij om de eigen onderzoeksaanpak te bepalen. Bij het opzetten en uitvoeren van marktonderzoek zijn een hoge mate van initiatief en inventiviteit vereist. Bij het adviseren is overtuigingskracht belangrijk. De te maken keuzen betreffen operationele en kwaliteitsbeslissingen en het adviseren over strategische ontwikkelingen. De voorkomende problemen zijn complex en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg met directie en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en projectmedewerkers zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van het onderzoek, het adviseren en overtuigen van anderen over deze adviezen. Overtuigingskracht en conflictantering zijn hierbij van belang.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-10 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het maken van analyses, verrichten van onderzoek, verwerken van data, advisering) kunnen leiden tot een verkeerde voorstelling van zaken, verkeerde beleidsbeslissingen, inefficiëntie, aanzienlijk tijd- en imagooverlies, irritaties, forse financiële



schade, klantverlies en het niet overnemen van de adviezen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole, controle door directie en kritisch tegenspel van anderen. De kans bestaat dat fouten laat worden ontdekt, waardoor herstellen slecht mogelijk is.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig (veelal op eigen initiatief) contacten met derden (zoals collega-corporaties, overheden, onderzoeksinstituten, klanten), gericht op het verkrijgen van de gewenste informatie en oplossen van knelpunten. Ze zijn van belang voor het ontwikkelen van operationeel en/of tactisch beleid. Deze contacten moeten vlot en met de nodige uitdrukingsvaardigheid, overtuigingskracht en tact verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij belangrijke marktgegevens en beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.

### L

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het verrichten van onderzoek en op basis hiervan adviseren ter ondersteuning van de ontwikkeling van een strategische visie en ter voorbereiding van strategische directiekeuzen. De functie bevat zeer gevarieerde werkzaamheden (zoals overleggen, rapporteren, analyseren, genereren van managementinformatie, adviseren, op verzoek en op eigen initiatief opzetten of uitvoeren van marktonderzoek, verwerken van data, ontwikkelen en uitwerken van een strategische visie, het verrichten van woningmarktanalyses, opstellen van een conceptjaarplan). Ook is er sprake van leidinggeven aan diverse projecten voor marktonderzoek. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij het verrichten van onderzoek, verwerken van gegevens, maken van analyses en geven van daarop gebaseerde strategische adviezen. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk door deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO-WO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis op de betreffende aandachtsgebieden en kennis van projectmanagement. Daarnaast is (grondige) kennis van onderzoekstechnieken, dataverwerking en een duidelijke oriëntatie op de interne processen vereist. De functionaris moet blijven op ontwikkelingen in een uitgebreid vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan binnenkomende onderzoeksvragen, deadlines en gemaakte afspraken. Hij stelt daarinbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan beleidsuitgangspunten en externe regelgeving. Hij is vrij om de eigen onderzoeksaanpak te bepalen. Bij het opzetten en uitvoeren van marktonderzoek zijn een hoge mate van initiatief, creativiteit en inventiviteit vereist. Bij het adviseren is overtuigingskracht zeer belangrijk. De te maken keuzen betreffen operationele, kwaliteits- en tactische beslissingen en het adviseren over strategische keuzen. De voorkomende problemen zijn complex en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg met directie en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en projectmedewerkers zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van het onderzoek, het adviseren en overtuigen van anderen over deze adviezen voor een strategische visie. Overtuigingskracht, tact en conflicthantering zijn hierbij van belang. De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan projectgroepen (1-10 medewerkers).

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het verrichten van onderzoek, advisering), kunnen leiden tot een verkeerde voorstelling van zaken, verkeerde beleidsbeslissingen, inefficiëntie, aanzienlijk tijden imagooverlies, irritaties, forse financiële schade, klantverlies en het niet overnemen van de adviezen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole, controle door directie en kritisch tegenspel van anderen. De kans bestaat dat fouten laat worden ontdekt, waardoor herstellen slecht mogelijk is.



#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig (veelal op eigen initiatief) contacten met derden (zoals collegacorporaties, overheden, onderzoeksinstituten, klanten), gericht op het verkrijgen van de gewenste informatie en het oplossen van knelpunten. Ze zijn van belang voor onder meer het ontwikkelen van strategisch beleid. Deze contacten moeten vlot en met de nodige uitdrukingsvaardigheid, overtuigingskracht en tact verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij zeer belangrijke marktgegevens en beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

### M

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het verrichten van onderzoek en geven van daarop gebaseerde lange-termijn strategische beleidsadviezen op organisatieniveau. De functie bevat zeer gevarieerde werkzaamheden (zoals overleggen, rapporteren, analyseren, genereren van managementinformatie, adviseren, op verzoek en op eigen initiatief opzetten of uitvoeren van marktonderzoek, verwerken van data, ontwikkelen en uitwerken van een strategische visie, het maken van beleidsvoorstellen en voorstellen ter implementatie van het beleid, financiële zaken). Ook is er sprake van leidinggeven aan diverse projecten voor marktonderzoek. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij het verrichten van onderzoek, verwerken van gegevens, maken van analyses en geven van daarop gebaseerde strategische adviezen. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan WO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis op de betreffende aandachtsgebieden, kennis van projectmanagement en financiën. Daarnaast is kennis van onderzoekstechnieken, stedenbouwkunde, dataverwerking en een duidelijke oriëntatie op de interne processen vereist. De functionaris moet bijblijven op ontwikkelingen in een uitgebreid vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan binnenkomende onderzoeksvragen, deadlines en gemaakte afspraken. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan beleidsuitgangspunten en externe regelgeving. Hij is vrij om de eigen onderzoeksaanpak te bepalen. Bij het opzetten en uitvoeren van marktonderzoek zijn een zeer hoge mate van initiatief, creativiteit en inventiviteit vereist. Bij het adviseren is overtuigingskracht zeer belangrijk. De te maken keuzen betreffen operationele, kwaliteits- en tactische beslissingen en het adviseren over strategische beslissingen. De voorkomende problemen zijn zeer complex en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg met directie en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en projectmedewerkers zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van het onderzoek en het adviseren voor strategische keuzen. Overtuigingskracht, tact en conflictbeheersing zijn hierbij van belang.

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan projectgroepen (1-10 medewerkers).

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-5 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het verrichten van onderzoek, lange-termijn beleidsadviesgeving), kunnen leiden tot een verkeerde voorstelling van zaken, verkeerde beleidsbeslissingen, inefficiëntie, aanzienlijk tijd- en imagooverlies, irritaties, zeer forse financiële schade, klantverlies en het niet overnemen van de adviezen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole, controle door directie en kritisch tegenspel van anderen. De kans bestaat dat fouten laat worden ontdekt, waardoor herstellen slecht mogelijk is en imagooverlies het resultaat is.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig (veelal op eigen initiatief) contacten met derden (zoals collega-



corporaties, overheden, onderzoeksinstituten, klanten), gericht op het verkrijgen van de gewenste informatie, oplossen van knelpunten/creëren van draagvlak. Ze zijn van belang voor onder meer het ontwikkelen van strategisch beleid en deze contacten moeten vlot en met de nodige uitdrukingsvaardigheid, overtuigingskracht en tact verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij zeer belangrijke marktgegevens en (zowel interne als externe) beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor nu en dan aan een beeldscherm.

## N

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het formuleren van het lange-termijn strategisch beleid op organisatieniveau. De functie bevat zeer gevarieerde werkzaamheden (bijvoorbeeld overleggen, rapporteren, genereren van managementinformatie, adviseren, (laten) opzetten, uitvoeren en verwerken van marktonderzoek en daarop gebaseerde analyses, formuleren van een strategische visie, financieel-economische aspecten het opstellen van meerjarenplannen inclusief begrotingen). Ook leidinggevende aspecten spelen een rol. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij het controleren en verwerken van onderzoeksgegevens, controleren en maken van analyses en formuleren van strategisch beleid. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk door deadlines.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan WO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis op de betreffende aandachtsgebieden, kennis van management, strategische beleidsformulering en financiën. Daarnaast is (grondige) kennis van onderzoekstechnieken, stedenbouwkunde, dataverwerking en een duidelijke oriëntatie op de interne processen vereist. De functionaris moet blijven op ontwikkelingen op een overschrijdend vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan deadlines (bijvoorbeeld bij rapportage). Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan beleidsuitgangspunten op concernniveau en externe regelgeving. Hij is vrij om de eigen aanpak bij de strategische beleidsformulering te bepalen. Bij de werkzaamheden zijn een zeer hoge mate van organisatievermogen, overtuigingskracht, initiatief, creativiteit en inventiviteit vereist. De te maken keuzen betreffen operationele, kwaliteits-, tactische beslissingen en het adviseren over strategische beslissingen. Voor de te maken keuzen over het formuleren van strategisch beleid moet soms worden gezocht naar oplossingen. De voorkomende problemen zijn zeer complex en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg met directie en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en projectmedewerkers zijn gericht op informatieuitwisseling, afstemming en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor het formuleren en realiseren van beleidsplannen. Overtuigingskracht, tact en conflictantering zijn hierbij van belang.

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan projectgroepen (1-12 medewerkers).

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-10 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld het laten verrichten van onderzoek, bij lange-termijn beleidsformulering), kunnen leiden tot een verkeerde voorstelling van zaken, verkeerde beleidsbeslissingen, inefficiëntie, aanzienlijk tijd- en imagooverlies, flinke irritaties, zeer forse financiële schade, klantverlies en het niet overnemen van de adviezen. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en kritisch tegenspel van directie of management. De kans bestaat dat (effecten van) fouten veel te laat worden ontdekt, waardoor herstellen slecht mogelijk is en fors imagooverlies het resultaat is.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig (veelal op eigen initiatief) contacten met derden (zoals collega-corporaties, overheden, onderzoeksinstituten, klanten), gericht op het verkrijgen van de gewenste



informatie, oplossen van knelpunten, creëren van draagvlak en afstemming. Ze zijn van belang voor het formuleren van strategisch beleid. Deze contacten moeten vlot en met de nodige uitdrukkingsvaardigheid, overtuigingskracht en tact verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij zeer belangrijke marktgegevens en (zowel interne als externe) beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor nu en dan aan een beeldscherm.

### Voorblad Functiefamilie 21 Management

#### Functiegroepen I t/m O

##### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op het managen van (onderdelen van) de afdeling, eenheid of organisatie in al haar verscheidenheid.

##### 2. Omschrijving

Deze functies zijn gericht op het algemeen management van een afdeling, eenheid of organisatie.

##### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 21

- leidinggeven aan een (afdeling van de) organisatie
- zorgdragen voor het informeren van directie en/of bestuur en verantwoording afleggen aan andere (gemeentelijke en overheids)organen
- (laten) ontwikkelen, vaststellen en (laten) aanpassen van beleid over uiteenlopende aspecten van de bedrijfsvoering
- uitwerken van beleidsbeslissingen en deze laten uitvoeren
- zorgdragen voor publiciteit en voorlichting
- afleggen van verantwoording aan directie, bestuur, RvC/RvT via onder meer jaarrekening en jaarverslag.

##### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- afdelingsdirecteur
- afdelingsmanager
- directeur
- districtsmanager
- hoofd van een dienst
- rayondirecteur
- rayonmanager
- teamleider van dienst of afdeling
- vestigingsdirecteur
- vestigingsmanager.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek.

#### I

##### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het coördineren en uitvoeren van een onderdeel van de bedrijfsvoering. Het werk bevat zowel administratieve, technische, facilitaire als personele aspecten. Het werk is zeer gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is soms vereist bij administratieve werkzaamheden. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk.

##### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met een grondige oriëntatie op de interne processen en specifieke kennis op het functionele (vak)gebied waaraan sturing wordt gegeven. Ook is algemene kennis van organisatie en management vereist.

##### Zelfstandigheid



De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en vaste rapportage- en overlegmomenten. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het organisatiebeleidsplan en globale richtlijnen en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het functioneren en oplossen van problemen zijn een hoge mate van initiatief en gevoel voor personele en organisatieaangelegenheden vereist. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en resultaten.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's/medewerkers op de eigen afdeling en met management/medewerkers op andere afdelingen zijn gericht op het oplossen van problemen en het bijsturen van de werkprocessen. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft leiding aan 1-5 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij aannamesbeslissingen, het coördineren van werkzaamheden) kunnen leiden tot tijdverlies, interne irritaties, een verstoorde werksfeer, inefficiency en financiële schade. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals diverse dienstverlenende instanties en bedrijven), gericht op informatie-uitwisseling en het oplossen van eventuele problemen. Deze contacten moeten vlot verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons-, bedrijfsgegevens en beleidsinformatie.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm.

## J

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het coördineren van enkele onderdelen van de bedrijfsvoering. Het werk bevat zowel administratieve, technische, facilitaire als personele aspecten. De functionaris draagt bij aan beleidsvoorbereiding. Het werk is zeer gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is soms vereist bij administratieve werkzaamheden. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met een grondige oriëntatie op de interne processen en specifieke en brede kennis op de functionele (vak)gebieden waaraan sturing wordt gegeven. Ook is algemene kennis van organisatie en management vereist.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en vaste rapportage- en overlegmomenten. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het (mede ontwikkelde) beleidsplan en globale richtlijnen en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het functioneren en oplossen van problemen zijn een hoge mate van initiatief, gevoel voor personele, organisatieaangelegenheden en organisatievermogen vereist. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en resultaten.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en medewerkers op andere afdelingen en met medewerkers van de eigen afdeling zijn gericht op het oplossen van problemen, bijsturen van de werkprocessen en op beleidsondersteuning. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.

#### Leidinggeven





De functionaris geeft leiding aan 1-10 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het coördineren van werkzaamheden) kunnen leiden tot tijdverlies, (flinke) interne irritaties, een verstoorde werksfeer, inefficiency en (grote) financiële schade. Ook kan een verkeerde beleidsvoorbereiding leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen door het management. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals diverse dienstverlenende instanties, bedrijven en instellingen), gericht op informatie-uitwisseling en het oplossen van eventuele problemen. Deze contacten moeten vlot verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons-, bedrijfsgegevens en beleidsinformatie.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm.

## K

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het coördineren van uiteenlopende onderdelen van de bedrijfsvoering. Het werk bevat zowel administratieve, technische, personele, projectmatige als bedrijfseconomische aspecten. De functionaris draagt bij aan beleidsvoorbereiding. Het werk is zeer gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij administratieve werkzaamheden en het opstellen van rapportages. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met een grondige oriëntatie op de interne processen en specifieke en brede kennis op de functionele (vak)gebieden waaraan sturing wordt gegeven. Ook is kennis van organisatie en management vereist. De functionaris moet op de hoogte blijven van relevante ontwikkelingen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en vaste rapportage- en overlegmomenten. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het mede ontwikkelde beleidsplan en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het functioneren en oplossen van problemen zijn een hoge mate van initiatief, gevoel voor personele en organisatieaangelegenheden, organisatievermogen en inventiviteit vereist. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en resultaten.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en medewerkers op andere afdelingen en met medewerkers van de eigen afdeling zijn gericht op het oplossen van problemen, bijsturen van de werkprocessen, het ontwikkelen van beleid en het realiseren van de opgestelde plannen. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft leiding aan 1-20 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsadvisering, het coördineren van werkzaamheden, personeelsplanning) kunnen leiden tot tijdverlies, flinke interne irritaties, een verstoorde werksfeer, inefficiency en (grote) financiële schade. Ook kan het leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen door directie/management en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals diverse dienstverlenende instanties, bedrijven en instellingen), gericht op informatie-uitwisseling en het oplossen van eventuele problemen. Deze contacten moeten vlot verlopen.



#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons-, bedrijfsgegevens en beleidsinformatie.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm.

### L

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het managen van zeer uiteenlopende onderdelen van de bedrijfsvoering. Het werk bevat zowel administratieve, technische, personele, projectmatige als bedrijfseconomische aspecten. Ook beleidsmatige aspecten komen aan bod. Het werk is zeer gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij administratieve werkzaamheden zoals het opstellen van rapportages en toetsen van de opgestelde plannen aan het beleid. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met een grondige oriëntatie op de interne processen en specifieke en brede kennis op de functionele (vak)gebieden waaraan sturing wordt gegeven. Ook is kennis van organisatie en management vereist. De functionaris moet op de hoogte blijven van relevante ontwikkelingen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en vaste rapportage- en overlegmomenten. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het mede ontwikkelde beleidsplan en is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het functioneren en oplossen van problemen zijn een hoge mate van initiatief, gevoel voor personele en organisatieaangelegenheden, organisatievermogen, inventiviteit en overtuigingskracht vereist. De te maken keuzen betreffen voortgangs-, kwaliteits- en tactische beslissingen van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen. De voorkomende problemen kunnen complex zijn en vereisen enkele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en resultaten.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en medewerkers op andere afdelingen en met medewerkers van de eigen afdeling zijn gericht op het oplossen van problemen, bijsturen van de werkprocessen, het ontwikkelen van beleid en het realiseren van de opgestelde plannen. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen. Overtuigingskracht is hierbij van belang.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft leiding aan 1-30 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsontwikkeling, managen van de afdelingen) kunnen leiden tot tijdverlies, flinke interne irritaties, een verstoorde werksfeer, inefficiency en (grote) financiële schade. Ook kan het leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen door directie/management, externe irritaties en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals diverse dienstverlenende instanties, bedrijven en instellingen), gericht op informatie-uitwisseling, het oplossen van eventuele problemen en het ontwikkelen van beleid. Deze contacten moeten vlot en met de nodige tact en overtuigingskracht verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons-, bedrijfsgegevens en beleidsvoornemens. De functionaris moet weerstand kunnen bieden tegen gunstigstemmende gestes van buitenaf.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm.

### M

#### Heterogeniteit



De functie bestaat uit het managen van zeer uiteenlopende onderdelen van de bedrijfsvoering. Het werk bevat zowel administratieve, technische, personele, projectmatige, bedrijfseconomische, organisatorische als onderzoeksaspecten. Ook beheersmatige en beleidsontwikkende aspecten komen aan bod. De functionaris houdt contact met de markt en richt zich op het positioneren van de organisatie in de markt. Het werk is zeer gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij werkzaamheden zoals het opstellen van rapportages en maken van analyses. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim HBO, aangevuld met een fundamentele oriëntatie op de interne processen en specifieke en brede kennis op de functionele (vak)gebieden waaraan sturing wordt gegeven. Ook is kennis van organisatie en management vereist. De functionaris moet op de hoogte blijven van maatschappelijke en branchegerichte ontwikkelingen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en vaste rapportage- en overlegmomenten. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het mede ontwikkelde beleidsplan en is daarbinnen geheel vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het functioneren en oplossen van problemen zijn een zeer hoge mate van initiatief, gevoel voor personele en organisatieaangelegenheden, organisatievermogen, inventiviteit en overtuigingskracht vereist. De te maken keuzen betreffen voortgangs-, kwaliteits- en tactische beslissingen van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen op strategisch niveau. De voorkomende problemen kunnen zeer complex zijn en vereisen enkele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en resultaten.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en medewerkers op andere afdelingen en met medewerkers van de eigen afdeling zijn gericht op het oplossen van problemen, bijsturen van de werkprocessen, het ontwikkelen van beleid en het realiseren van de opgestelde plannen. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen. Overtuigingskracht en conflictbeheersing zijn hierbij van belang.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft leiding aan 1-40 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsontwikkeling, advisering, managen van de afdelingsprocessen) kunnen leiden tot tijdverlies, flinke interne irritaties, een verstoorde werksfeer, inefficiency en (grote) financiële schade. Ook kan het leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen door directie, externe irritaties en aanzienlijk imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig (veelal op eigen initiatief) contacten met derden (zoals diverse dienstverlenende instanties, bedrijven en instellingen), gericht op informatie-uitwisseling, het oplossen van problemen en het ontwikkelen van beleid. Deze contacten moeten vlot en met de nodige tact en overtuigingskracht verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons-, bedrijfsgegevens en beleidsvoornemens. De functionaris moet weerstand kunnen bieden tegen gunstigstemmende gestes van buitenaf.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm.

## N

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het managen van de integrale bedrijfsvoering en de strategie van de organisatie of vestiging. Het werk bevat zowel administratieve, technische, personele, projectmatige, bedrijfseconomische, organisatorische, financiële als onderzoeksaspecten. Ook beheersmatige en beleidsontwikkende aspecten komen aan bod. De functionaris houdt contact met de markt en richt zich op het positioneren van de organisatie in de markt. Het werk is zeer gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen.



Accuratesse is regelmatig vereist bij werkzaamheden zoals het opstellen van rapportages en schrijven van beleidsnota's. De functionaris werkt soms tot regelmatig onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan WO, aangevuld met een fundamentele oriëntatie op de interne processen en specifieke en zeer brede kennis op de functionele (vak)gebieden waaraan sturing wordt gegeven. Ook is gedegen kennis van organisatie en management vereist. De functionaris moet op de hoogte blijven van maatschappelijke en branchege-richte ontwikkelingen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en vaste rapportage- en overlegmomenten. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan het zelf mede geaccordeerde beleidsplan op organisatieniveau en is daarbinnen geheel vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het functioneren en het oplossen van problemen zijn een zeer hoge mate van initiatief, gevoel voor personele en organisatie-aangelegenheden, organisatievermogen, inventiviteit en overtuigingskracht vereist. De te maken keuzen betreffen voortgangs-, kwaliteits- en belangrijke tactische beslissingen van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen op strategisch niveau. De voorkomende problemen kunnen uitermate complex en soms precedentloos zijn en vereisen enkele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en resultaten.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en medewerkers op diverse afdelingen en met medewerkers van de eigen afdeling zijn gericht op het oplossen van problemen, optimaliseren van de werkprocessen, het ontwikkelen van beleid en het realiseren van de opgestelde plannen. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen. Overtuigingskracht en conflictbeheersing zijn hierbij van belang.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft leiding aan 1-60 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsontwikkeling, advisering, managen van de afdelingsprocessen) kunnen leiden tot aanzienlijk tijdverlies, flinke interne irritaties, een verstoorde werksfeer, hoge inefficiency en (grote) financiële schade. Ook kan het leiden tot verkeerde beleidsbeslissingen door directie, externe irritaties en aanzienlijk imago-verlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig (veelal op eigen initiatief) contacten met derden (zoals diverse dienstverlenende instanties, adviesbureaus, bedrijven en instellingen), gericht op informatieuitwisseling, het oplossen van problemen en het ontwikkelen van beleid. Deze contacten moeten vlot en met de nodige tact en overtuigingskracht verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons-, bedrijfsgegevens en beleidsvoornemens. De functionaris moet weerstand kunnen bieden tegen gunstigstemmende gestes van buitenaf.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm.

## O

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het brede spectrum van strategisch managen van de integrale bedrijfsvoering. Ook is de functie gericht op de strategie van de organisatie en haar positie in de markt/omgeving. Het werk bevat zowel administratieve, technische, personele, projectmatige, organisatorische, bedrijfseconomische, financiële als onderzoeksaspecten. Ook beheersmatige en beleidsbepalende aspecten komen aan bod. De functionaris houdt contact met de politiek/ markt en richt zich op het positioneren van de organisatie in de markt. Het werk is zeer gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en door binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij werkzaamheden zoals het opstellen van rapportages en het schrijven van beleidsnota's en toetsen en optimaliseren van beleid. De functionaris werkt soms tot regelmatig onder tijdsdruk.



### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan WO, aangevuld met een fundamentele oriëntatie op de interne processen en specifieke en zeer brede kennis op de functionele (vak)gebieden waaraan sturing wordt gegeven. Ook is gedegen kennis van organisatie en management vereist. De functionaris moet nauwgezet op de hoogte blijven van maatschappelijke en branchegerichte ontwikkelingen.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en vaste rapportage- en overlegmomenten. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De functionaris is voor de werkaanpak en vormgeving gebonden aan zelf mede bepaalde beleidsuitgangspunten op concernniveau en is daarbinnen geheel vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het functioneren en oplossen van problemen zijn een zeer hoge mate van initiatief, gevoel voor personele en organisatieaangelegenheden, organisatievermogen, inventiviteit en overtuigingskracht vereist. De te maken keuzen betreffen voortgangs-, kwaliteits-, tactische en strategische beslissingen. De voorkomende problemen kunnen uitermate complex en regelmatig precedentloos zijn en vereisen enkele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en resultaten.

### Contacten Intern

De contacten met het bestuur/RvC/RvT, management en diverse afdelingen en met medewerkers van de eigen afdeling zijn gericht op het oplossen van problemen, optimaliseren van de werkprocessen en het realiseren van het gewenste beleid. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen. Overtuigingskracht en conflictbeheersing zijn hierbij van belang.

### Leidinggeven

De functionaris is eindverantwoordelijk voor 1-70 medewerkers.

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij beleidsbeslissingen, inrichten en aansturen van de eigen organisatie) kunnen leiden tot aanzienlijk tijdverlies, flinke interne irritaties, een verstoorde werksfeer, hoge inefficiëntie en forse financiële schade. Ook kan het leiden tot verkeerde strategische beslissingen door het bestuur/RvC/RvT, externe irritaties en aanzienlijk imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig (veelal op eigen initiatief) contacten met derden (zoals diverse dienstverlenende instanties, overheden, adviesbureaus, directies van andere corporaties, bedrijven en instellingen), gericht op informatie-uitwisseling, het oplossen van problemen, positioneren van de organisatie, en het uitwerken van beleid. Deze contacten moeten vlot en met de nodige tact en overtuigingskracht verlopen.

### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons-, bedrijfsgegevens en beleidsvoornemens. De functionaris moet weerstand kunnen bieden tegen gunstigstemmende gestes van buitenaf.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor nu en dan aan een beeldscherm.

## Voorblad Functiefamilie 22 Managementondersteuning

### Functiegroepen H t/m K

#### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op het ondersteunen van directie en/of hoger management. De functionarissen zijn onder meer gericht op het uitzoeken, verzamelen, organiseren, uitwerken van in principe zeer uiteenlopende zaken en adviseren over verschillende afdelings- en/of bedrijfsvraagstukken.

#### 2. Omschrijving

Deze functies zijn gericht op het ondersteunen en adviseren van het management en/of de directie. Het werk bevat veel verschillende elementen die samenhangen met sterk uiteenlopende organisatievraagstukken, waarvoor veel inlevingsvermogen is vereist.



### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 22

- verrichten van voorbereidende en ondersteunende werkzaamheden op verschillende organisatiegebieden
- signaleren, verzamelen en ordenen van gegevens voor onderzoek
- verbeteren en actualiseren van de uitvoering van vastgesteld beleid
- optimaliseren van werkprocessen en procedures
- ondersteunen bij het formuleren van beheerplannen
- verzamelen en analyseren van gegevens voor managementrapportages
- formuleren van voorstellen ter verbetering van de bedrijfsvoering
- uitvoeren van werkzaamheden op het gebied van productontwikkeling
- deelnemen aan of leiden van projecten in het kader van managementvraagstukken/organisatieontwikkeling.

### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- bestuurssecretaris
- directiesecretaris
- medewerker nieuwe producten/diensten
- stafmedewerker van een afdeling.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek.

NB Voor functies die gericht zijn op het *ontwikkelen* van nieuwe producten en diensten en het *vormgeven* van het marketingbeleid zie ook Functiefamilie 20 Strategie & Beleid.

NB Voor secretariaeel-ondersteunende functies zie ook Functiefamilie 23 Secretariaat.

## H

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het inhoudelijk bijdragen aan de ondersteuning van het management (zoals vergaren en interpreteren van gegevens, maken van verslagen, bewaken van gemaakte afspraken en genomen besluiten). Het werk is gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende aandachtsgebieden of door interrupties/binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij de werkzaamheden. De functionaris werkt soms onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO–HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (zoals over volkshuisvesting, onderzoekstechnieken, bestuur- en beleidszaken) en een grondige bedrijfskennis.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken, vaste overlegmomenten en deadlines voor werkzaamheden/projecten. Hij is bij de werkaanpak gebonden aan geldende richtlijnen en procedures. Hierbij zijn initiatief en inzicht vereist om zelfstandig de verschillende verzoeken om ondersteuning en/of projecten op juiste wijze te kunnen uitvoeren. De te maken keuzen betreffen operationele zaken, de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen vereisen enige werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en op basis van resultaten.

### Contacten Intern

De contacten met management en medewerkers op met name de eigen afdeling zijn gericht op informatie-overdracht en afstemming. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk/projecten. Bij het maken van verslagen is een goede uitdrukkingsvaardigheid van belang.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij onderzoek, analyse, contacten, verslaglegging) kunnen leiden tot onjuiste informatie of adviezen waardoor verkeerde beleidsbeslissingen worden genomen, vertragen of mislukken van de projecten, interne en externe irritaties, financiële schade of imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole, controle door het management en kritisch tegenspel van anderen.

### Contacten Extern





De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals diverse instanties, collega-corporaties, overheden), gericht op informatie-uitwisseling en een correcte afhandeling van zaken.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke bedrijfsinformatie.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor circa driekwart van de tijd aan een beeldscherm.

### I

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het inhoudelijk bijdragen aan de ondersteuning van het management op diverse gebieden (zoals vergaren en interpreteren van gegevens, maken van verslagen, bewaken van gemaakte afspraken en genomen besluiten). Het werk is zeer gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende aandachtsgebieden of door interrupties/binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het merendeel van de werkzaamheden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (zoals over volkshuisvesting, onderzoekstechnieken, bestuur- en beleidszaken) en een grondige bedrijfskennis.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en een mede zelf opgestelde tijdsplanning. Hij is bij de werkaanpak gebonden aan geldende richtlijnen en procedures. Hierbij zijn initiatief en inzicht vereist om zelfstandig de verschillende verzoeken om ondersteuning en/of projecten op juiste wijze te kunnen uitvoeren. De te maken keuzen betreffen operationele zaken, de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen vereisen enkele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en op basis van resultaten.

#### Contacten Intern

De contacten met MT-leden en medewerkers van afdelingen in de gehele organisatie zijn gericht op informatie-overdracht en afstemming. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk/projecten. Bij het maken van verslagen is een goede uitdrukkingsvaardigheid van belang.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij onderzoek, analyse, contacten, verslaglegging) kunnen leiden tot onjuiste informatie of adviezen waardoor verkeerde beleidsbeslissingen worden genomen, vertragen of mislukken van de projecten, interne en externe irritaties, financiële schade of imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en kritisch tegenspel van anderen.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals diverse instanties, collega-corporaties, overheden), gericht op informatie-uitwisseling en een correcte afhandeling van zaken.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke bedrijfsinformatie.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor minstens de helft van de tijd aan een beeldscherm.

### J

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het ondersteunen en adviseren van het management op zeer divers gebied (zoals het vergaren en interpreteren van gegevens, bewaken van gemaakte afspraken en genomen besluiten, opstarten en uitvoeren van projecten, implementeren van vastgesteld beleid, voorstellen ter verbetering van bedrijfsvoering, uitwerken van ideeën voor productontwikkeling). Het werk is zeer gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende aandachtsgebieden of door interrupties/binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het merendeel van de werkzaamheden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.



#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (zoals over volkshuisvesting, onderzoekstechnieken, bestuur- en beleidszaken) en een grondige bedrijfskennis. De functionaris moet blijven op het vakgebied en op het gebied van ontwikkelingen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en een zelf opgestelde tijdsplanning. Hij is bij de werkaanpak gebonden aan geldende richtlijnen en procedures. Hierbij zijn een hoge mate van initiatief en inzicht vereist voor een juiste ondersteuning en advisering. De te maken keuzen betreffen operationele zaken, de voorbereiding van tactische zaken, de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris moet hierbij rekening houden met consequenties van de te nemen beslissingen. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en op basis van resultaten.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en medewerkers in de gehele organisatie zijn gericht op informatie-overdracht, afstemming, het verkrijgen van medewerking en oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk/projecten. Bij het maken van verslagen is een goede uitdruktingsvaardigheid van belang. De functionaris leidt eventueel projecten in het kader van managementvraagstukken/organisatie-ontwikkeling en geeft hierbij functioneel leiding aan 1-5 medewerkers.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij onderzoek, analyse, contacten, verslaglegging, advisering) kunnen leiden tot onjuiste informatie of adviezen waardoor verkeerde beleidsbeslissingen worden genomen, vertragen of mislukken van de projecten, interne en externe irritaties, financiële schade of imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en kritisch tegenspel van anderen.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals diverse instanties, collega-corporaties, overheden), gericht op informatie-uitwisseling en een correcte afhandeling van zaken.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke bedrijfsinformatie.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm.

### K

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het ondersteunen en adviseren van het management over complexe onderwerpen op zeer divers gebied (zoals het vergaren en interpreteren van gegevens, bewaken van gemaakte afspraken en genomen besluiten, opstarten en (laten) uitvoeren van projecten, voorstellen ter verbetering van bedrijfsvoering, uitwerken van ideeën voor productontwikkeling). Het werk is zeer gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende aandachtsgebieden of door interrupties/binnenkomende vragen. Accuratesse is vereist bij het merendeel van de werkzaamheden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (zoals over volkshuisvesting, onderzoekstechnieken, bestuur- en beleidszaken) en een grondige bedrijfskennis. De functionaris moet blijven op het vakgebied en op het gebied van ontwikkelingen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken en een zelf opgestelde tijdsplanning. Hij stelt zelf prioriteiten. Hij is bij de werkaanpak gebonden aan geldende richtlijnen en procedures. Hierbij zijn een zeer hoge mate van initiatief en inzicht vereist voor een juiste invulling van projecten, ondersteuning en advisering. De te maken keuzen betreffen operationele en tactische zaken, de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris bereidt strategische beslissingen voor en moet hierbij rekening houden met consequenties van de te



nemen beslissingen. De voorkomende problemen vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en op basis van resultaten.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en medewerkers in de gehele organisatie zijn gericht op informatie-overdracht, afstemming, het verkrijgen van medewerking en oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk/projecten. Overtuigingskracht kan hierbij van belang zijn. Bij het maken van verslagen is een goede uitdrukingsvaardigheid vereist. De functionaris leidt eventueel projecten in het kader van managementvraagstukken/organisatieontwikkeling en geeft hierbij functioneel leiding aan 1-5 medewerkers.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij onderzoek, analyse, contacten, verslaglegging, advisering, projecten) kunnen leiden tot onjuiste informatie of adviezen waardoor verkeerde beleidsbeslissingen worden genomen, ernstig vertragen of geheel mislukken van de projecten, interne en externe irritaties, forse financiële schade of imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en kritisch tegenspel van anderen.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden (zoals diverse instanties, collega-corporaties, overheden), gericht op informatie-uitwisseling en een correcte afhandeling van zaken.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke bedrijfsinformatie.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor enkele uren per dag aan een beeldscherm.

### Voorblad Functiefamilie 23 Secretariaat

#### Functiegroepen D t/m H

##### 1. Algemeen

De werkzaamheden binnen deze functies zijn toegespitst op secretariaatstaken en administratieve ondersteuning.

##### 2. Omschrijving

Deze functies zijn gericht op secretariële ondersteuning van afdelingen, functionarissen, management en/of de directie en op administratieve ondersteuning. Het werk kan secretariële, organisatorische, administratieve, representatieve en PR-aspecten bevatten.

##### 3. Enkele voorbeelden van taken binnen Functiefamilie 23

- uitwerken/uittypen van memo's, verslagen, rapporten, brieven
- regelen en voorbereiden van afspraken, vergaderingen
- (mede) organiseren van zakelijke en feestelijke bijeenkomsten, evenementen
- ondersteunen van PR-activiteiten
- organiseren, voorbereiden en notuleren (en uitwerken) van vergaderingen
- leidinggeven aan één of meer secretariaatsmedewerkers
- maken van afspraken voor en bijhouden van de agenda van de leiding
- beheren van het (directie) archief
- beantwoorden van praktische vragen uit de organisatie en oplossen van eenvoudige problemen op het gebied van kantoorautomatisering (applicaties)
- uitvoeren van administratieve taken
- kopiëren, distribueren, inbinden, archiveren van stukken.

##### 4. Voorbeelden van voorkomende functiebenamingen

- administratief medewerker
- afdelingssecretaresse
- assistent office manager



- directiesecretaris
- management assistente
- medewerker administratieve/secretariële ondersteuning
- secretaresse
- teamleider managementondersteuning
- teamleider secretariaat.

Raadpleeg voor meer functies de index met functiebenamingen elders in dit handboek.

NB Voor inhoudelijk-ondersteunende functies zie ook Functiefamilie 22 Managementondersteuning.

NB Voor leidinggevende functies zie ook Functiefamilie 21 Management.

## D

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit enkele verwante administratieve deeltaken (zoals verzorgen van inkomende/uitgaande post, kopiëren, beantwoorden van de telefoon, archiveren) die verschillend van aard kunnen zijn. De taken zijn grotendeels routinematig. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken/telefoontjes of door regelmatige interrupties. Accuratesse is nu en dan vereist. De functionaris werkt met enige regelmaat onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over kantoorautomatisering).

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zaken die een directe reactie vereisen (zoals telefoontjes) en tijdschema's. Hij krijgt prioriteiten aangereikt. De werkaanpak is grotendeels vastgelegd in procedures en richtlijnen. De te maken keuzen betreffen de voortgang en de kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn praktisch en kunnen met enige werkervaring worden opgelost. De leidinggevende is te bereiken voor eventuele vragen. Er is (in)direct toezicht op de functionaris via frequent overleg en controle van resultaten.

### Contacten Intern

De contacten met medewerkers en leidinggevendenden (in de gehele organisatie) zijn gericht op een vlotte gegevensuitwisseling.

### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het afhandelen van gesprekken, postbehandeling, archiveren) kunnen leiden tot interne en externe irritaties en tijdverlies in gegevensverwerking. Ook kan enig imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en controle van de leidinggevende/anderen binnen de organisatie.

### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden, gericht op informatie-uitwisseling en doorverwijzen.

### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij personeelsgegevens, bedrijfsinformatie, vertrouwelijke stukken.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor circa driekwart van de tijd aan een beeldscherm.

## E

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit verwante ondersteunende, administratief-secretariële taken (zoals typen van rapporten, correspondentie, afspraken maken). De taken zijn deels routinematig. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en/of door regelmatige interrupties/binnenkomende vragen. Accuratesse is met enige regelmaat vereist bij de administratieve werkzaamheden. De functionaris werkt met enige regelmaat onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO-MBO,



aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over kantoorautomatisering) en een duidelijke oriëntatie op de interne processen.

#### **Zelfstandigheid**

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zaken die een directe reactie vereisen (zoals telefoontjes) en globale tijdschema's. Hij stelt prioriteiten, in overleg met de leidinggevende. De werkaanpak is grotendeels vastgelegd in procedures en richtlijnen. De te maken keuzen betreffen de voortgang en de kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn praktisch en kunnen met enige werkervaring worden opgelost. De leidinggevende is te bereiken voor eventuele vragen. Er is indirect toezicht op de functionaris via frequent overleg en controle van resultaten.

#### **Contacten Intern**

De contacten met medewerkers en leidinggevendenden (in de gehele organisatie) zijn gericht op een vlotte gegevensuitwisseling en de voortgang van de werkzaamheden.

#### **Leidinggeven**

#### **Afbreukrisico**

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij het afhandelen van gesprekken, administratieve ondersteuning) kunnen leiden tot interne en externe irritaties, tijdverlies in gegevensverwerking en enige financiële schade. Ook kan imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en controle van de leidinggevende/anderen binnen de organisatie.

#### **Contacten Extern**

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden, gericht op informatie-uitwisseling, doorverwijzen en het afhandelen van bestellingen. Deze contacten dienen vlot en met de nodige tact te verlopen.

#### **Speciale Eisen**

Geheimhouding is vereist bij personeelsgegevens, bedrijfsinformatie, vertrouwelijke stukken.

#### **Fysieke Aspecten**

De functionaris werkt op kantoor circa driekwart van de tijd aan een beeldscherm.

### **F**

#### **Heterogeniteit**

De functie bestaat uit secretariële taken op verschillende aandachtsvelden (zoals agendabeheer, correspondentie, archiveren, bestellen kantoorartikelen). Het werk bevat ook organisatorische aspecten. De taken zijn gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en/of door interrupties/binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist (zoals bij agendabeheer, correspondentie, notuleren). De functionaris werkt met enige regelmaat onder tijdsdruk.

#### **Kennis**

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over kantoorautomatisering, secretariële werkzaamheden) en een duidelijke oriëntatie op de interne processen.

#### **Zelfstandigheid**

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zaken die een directe reactie vereisen (zoals telefoontjes/vragen van de leidinggevende) en globale richtlijnen. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De werkaanpak is grotendeels vastgelegd in procedures en richtlijnen. Voor het functioneren zijn initiatief en inzicht van belang om zelfstandig op diverse situaties in te kunnen spelen. De te maken keuzen betreffen de voortgang en de kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn veelal van praktische aard en kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. De leidinggevende is te bereiken voor eventuele vragen. Er is indirect toezicht op de functionaris via frequent overleg en controle van resultaten.

#### **Contacten Intern**

De contacten met medewerkers en leidinggevendenden (in de gehele organisatie) zijn gericht op een vlotte gegevensuitwisseling en het oplossen van praktische problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van de werkzaamheden. Bij het voeren van correspondentie is een goede uitdrukkingsvaardigheid van belang.

#### **Leidinggeven**



#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij correspondentie/verslagen/ contracten/ communicatie naar derden) kunnen leiden tot interne en externe irritaties, stagnatie in de voortgang van de werkzaamheden en financiële schade. Ook kan klantverlies en imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en controle van de leidinggevende/anderen binnen de organisatie.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft frequent contacten met derden (zoals klanten, leveranciers, relaties, diverse instanties), gericht op informatie-uitwisseling, het beantwoorden van vragen, afhandelen van bestellingen en organiseren van diverse zaken. Deze contacten dienen vlot en met de nodige tact te verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij personeelsgegevens, bedrijfsinformatie, vertrouwelijke stukken en klantgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.

### G

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit secretariële taken op uiteenlopende aandachtsvelden (zoals agendabeheer, correspondentie, archiveren, notuleren, voorbereiden van vergaderingen). Het werk bevat organisatorische en PR-aspecten. De taken zijn gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en/of door interrupties/binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist (zoals bij agendabeheer, correspondentie, notuleren). De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over kantoorautomatisering, secretariële werkzaamheden, volkshuisvesting) en een duidelijke oriëntatie op de interne processen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zaken die een directe reactie vereisen (zoals telefoontjes/vragen van de leidinggevende) en globale richtlijnen. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De werkaanpak is vastgelegd in algemene richtlijnen. Voor het functioneren zijn initiatief en inzicht van groot belang om zelfstandig op allerlei onvoorziene situaties in te kunnen spelen. De te maken keuzen betreffen de voortgang en de kwaliteit van het eigen werk en de voortgang van het werk van anderen. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. De leidinggevende is doorgaans te bereiken voor eventuele vragen. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en controle van resultaten.

#### Contacten Intern

De contacten met medewerkers en leidinggevendenden in de gehele organisatie zijn gericht op een vlotte gegevensuitwisseling en het oplossen van praktische problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van de werkzaamheden. Bij het voeren van correspondentie is een goede uitdrukkingsvaardigheid van belang.

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan een medewerker.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij correspondentie/verslagen/contracten/communicatie naar derden) kunnen leiden tot flinke interne en externe irritaties, stagnatie in de voortgang van de werkzaamheden, financiële schade en inefficiëntie. Ook kan klantverlies en imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en controle van de leidinggevende/anderen binnen de organisatie.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft frequent contacten met derden (zoals diverse relaties, instanties, reclamebureaus, pers), gericht op informatie-uitwisseling, het beantwoorden van vragen en organiseren van diverse zaken. Deze contacten dienen vlot en met de nodige tact te verlopen.





#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij personeelsgegevens, bedrijfsinformatie, zeer vertrouwelijke stukken en klantgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor meer dan de helft van de tijd aan een beeldscherm.

### H

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het coördineren en uitvoeren van secretariële taken op uiteenlopende aandachtsvelden (zoals agendabeheer, correspondentie, archiveren, notuleren, voorbereiden van vergaderingen). Het werk bevat organisatorische, representatieve en PR-aspecten. De taken zijn zeer gevarieerd. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken en/of door interrupties/binnenkomende vragen. Accuratesse is regelmatig vereist bij de werkzaamheden. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (bijvoorbeeld over kantoorautomatisering, secretariële werkzaamheden, volkshuisvesting, PR) en een grondige bedrijfskennis.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan zich aandienende zaken die een directe reactie vereisen en aan globale richtlijnen. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De werkaanpak is vastgelegd in algemene richtlijnen. Voor het functioneren zijn een hoge mate van initiatief, inzicht en gevoel vereist om zelfstandig op allerlei onvoorziene en complexe situaties in te kunnen spelen. De te maken keuzen betreffen de voortgang en de kwaliteit van het eigen werk en het werk van anderen. De voorkomende problemen vereisen diverse jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en controle van resultaten.

#### Contacten Intern

De contacten met medewerkers en leidinggevendenden in de gehele organisatie zijn gericht op informatieoverdracht, afstemming en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen. Bij het voeren van correspondentie is een goede uitdrukingsvaardigheid van belang.

De functionaris geeft eventueel functioneel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### Leidinggeven

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk (bijvoorbeeld bij de coördinatie van werkzaamheden, communicatie, representatie, PR, verslagen) kunnen leiden tot flinke interne en externe irritaties, stagnatie in de voortgang van de werkzaamheden, financiële schade en inefficiëntie van het directie/managementbeleid. Ook kan klantverlies en imagooverlies ontstaan. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en minder op controle van de leidinggevende/anderen binnen de organisatie.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft frequent contacten met derden (zoals diverse relaties, instanties, reclamebureaus, pers), gericht op informatie-uitwisseling, het beantwoorden van vragen en organiseren van diverse zaken. Deze contacten dienen vlot en met de nodige tact te verlopen.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij personeelsgegevens, bedrijfsinformatie, zeer vertrouwelijke stukken en klantgegevens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt op kantoor regelmatig aan een beeldscherm.

### Voorblad Functiefamilie 24 Algemene Functiefamilie

#### Functiegroepen A t/m O

Indien de vorige families niet bruikbaar waren, kan deze familie worden gebruikt.



## A

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit zeer eenvoudige en verwante werkzaamheden die zich volgens een vast patroon herhalen. De taken zijn geheel routinematig. Na enkele dagen inwerken kunnen de toegewezen taken worden uitgevoerd. De functionaris schakelt af en toe om tussen de verschillende taken. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan enkele jaren VBO (leerplicht vervuld), aangevuld met enkele specifieke bedrijfsinstructies.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan precieze opdrachten, voorschriften en instructies. Hij krijgt de prioriteiten aangereikt. De werkaanpak wordt voorgeschreven door procedures en zeer gedetailleerde werkinstructies. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn van zeer eenvoudige aard. De functionaris werkt onder directe begeleiding van een vakvolwassen collega/leidinggevende of er zijn vele controlemomenten ingebouwd.

### Contacten Intern

De contacten met naaste collega's en de leidinggevende zijn gericht op de voortgang van de eigen werkzaamheden en te volgen instructies.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk hebben doorgaans zeer geringe gevolgen en kunnen als incidenten leiden tot verstoring van de normale voortgang. Hierdoor kunnen incidenteel geringe financiële schade en eventueel materiaalverlies ontstaan. Ook kan het leiden tot irritaties bij collega's. Door zelfcontrole, controle door de leidinggevende en controles door anderen, kunnen vrijwel alle fouten tijdig worden ontdekt en gecorrigeerd.

### Contacten Extern

De functionaris heeft incidenteel oppervlakkige contacten met derden.

### Speciale Eisen

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt veelal onder bezwarende omstandigheden; er is frequent sprake van hinderlijke factoren en/of ongemakkelijke houdingen. De lichamelijke inspanning is gevarieerd en groot, waarbij kans op letsel niet is uit te sluiten.

## B

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit (het assisteren bij) de uitvoering van eenvoudige en verwante werkzaamheden op een zeer begreind gebied. De taken zijn sterk routinematig. De functionaris schakelt af en toe om tussen de verschillende taken. Accuratesse is nu en dan vereist. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan enkele jaren VBO (leerplicht vervuld), aangevuld met een zeer korte bedrijfsopleiding.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan gedetailleerde werkinstructies, dagplanning en aangegeven prioriteiten. De werkaanpak wordt voorgeschreven door procedures en gedetailleerde werkinstructies. Voor het functioneren is enig interpretatievermogen gewenst. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn van zeer eenvoudige aard en kunnen na een korte inwerkperiode worden opgelost. De leidinggevende is snel bereikbaar bij problemen. De functionaris werkt veelal onder begeleiding van een vakvolwassen collega/leidinggevende of er zijn vele controlemomenten ingebouwd.

### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) binnen de eigen afdeling zijn gericht op een



eenvoudige informatie-uitwisseling over de werkinstructies.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen als incidenten leiden tot verstoring van de normale voortgang, waardoor eventueel materiaalverlies en geringe financiële schade kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot irritaties bij collega's en eventueel licht imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is zeer groot en berust gedeeltelijk op zelfcontrole, maar vooral op controle door anderen.

##### Contacten Extern

De functionaris heeft af en toe oppervlakkige contacten met derden, gericht op eenvoudige informatie-overdracht

#### Speciale Eisen

##### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt veelal onder bezwarende omstandigheden; er is frequent sprake van hinderlijke factoren en/of ongemakkelijke houdingen. De lichamelijke inspanning is gevarieerd en groot, waarbij kans op letsel niet is uit te sluiten.

## C

##### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het uitvoeren van gelijksoortige werkzaamheden op een beperkt en nauw begrensd gebied. De taken zijn overwegend routinematig, maar kunnen enige gevarieerde onderwerpen bevatten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 à 60 minuten om tussen de verschillende taken. Accuratesse is nu en dan vereist. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

##### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO, aangevuld met een korte bedrijfsopleiding en/of enige op de functie gerichte kennis.

##### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste tijdschema's en zich aandienende zaken. Hij bepaalt in overleg prioriteiten. De werkaanpak wordt nagenoeg geheel voorgeschreven door procedures en werkinstructies. Voor de uitvoering van de werkzaamheden is enig interpretatievermogen van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn eenvoudig van aard en kunnen na een korte inwerkperiode worden opgelost. De leidinggevende is bereikbaar bij problemen. Er is niet altijd direct toezicht op de functionaris, waardoor enige vrijheid van handelen ontstaat bij de voortgang van het werk.

##### Contacten Intern

De contacten met collega's en de leidinggevende(n) met name op de eigen maar ook op andere afdelingen zijn gericht op het uitwisselen van eenvoudige informatie en het verlenen van diensten. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verstoring van de normale voortgang, waardoor tijdverlies, soms materiaalverlies en enige financiële schade kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot irritaties bij collega's en licht imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot en berust gedeeltelijk op zelfcontrole en daarnaast op controle van de leidinggevende/kritisch tegenspel van collega's.

##### Contacten Extern

De functionaris heeft af en toe contacten met derden, gericht op beperkte informatie-uitwisseling.

#### Speciale Eisen

##### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt regelmatig onder bezwarende omstandigheden; er is frequent sprake van hinderlijke factoren en/of ongemakkelijke houdingen. De lichamelijke inspanning is gevarieerd en groot, waarbij kans op letsel niet is uit te sluiten.



## D

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit verwante werkzaamheden op een afgebakend en begrensd gebied, die enigszins verschillend van aard kunnen zijn. Routinematige zaken komen vaak voor. De functie bevat licht gevarieerde onderwerpen/aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 40 minuten om tussen de verschillende taken. Accuratesse is regelmatig vereist. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO, aangevuld met enige (specifiek) op de functie gerichte kennis.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste tijdschema's en zich aandienende zaken. Hij bepaalt in overleg prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn grotendeels vastgelegd in procedures of richtlijnen. Voor het functioneren zijn enig inzicht en initiatief van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang van het eigen werk. Ook moeten soms kwaliteitsbeslissingen worden genomen. De voorkomende problemen zijn praktisch van aard en kunnen met enige werkervaring worden opgelost. De leidinggevende is meestal te bereiken bij eventuele vragen. Er is (in)direct toezicht op de functionaris via dagelijks overleg en door controle van de resultaten.

### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) met name op de eigen maar ook op andere afdelingen zijn gericht op een vlotte informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.

### Leidinggeven

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verstoring van de normale voortgang, waardoor tijdverlies, materiaalverlies en enige financiële schade kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot irritaties bij collega's en enig imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is groot en berust gedeeltelijk op zelfcontrole en daarnaast op controle van de leidinggevende/kritisch tegenspel van collega's.

### Contacten Extern

De functionaris heeft regelmatig contacten met derden, gericht op informatie-uitwisseling.

### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfsgegevens en (persoonlijke) gegevens van klanten.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt regelmatig onder bezwarende omstandigheden; er is frequent sprake van hinderlijke factoren en/of ongemakkelijke houdingen. De lichamelijke inspanning is gevarieerd en groot, waarbij kans op letsel niet is uit te sluiten.

## E

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit verscheidene enigszins ongelijksoortige taken op een bepaald (deel)gebied met veelal enige diepgang. Routinematige zaken komen regelmatig voor. De functie bevat gevarieerde onderwerpen/aspecten. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken. Accuratesse is regelmatig vereist. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan VBO-MBO, aangevuld met enige specifiek op de functie gerichte kennis.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan richtlijnen, procedures en zich aandienende zaken. Hij stelt (eventueel in overleg) prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn grotendeels vastgelegd in procedures of richtlijnen. Voor het functioneren zijn enig inzicht en initiatief van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk. De voorkomende problemen zijn vaktechnisch van aard en kunnen met ruime praktische werkervaring worden opgelost. Er kan niet altijd worden teruggevallen op de leidinggevende. Er is (in)direct toezicht op de



functionaris via dagelijks overleg en door controle van de resultaten.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) met name op de eigen maar ook op andere afdelingen zijn gericht op een vlotte informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.

#### Leidinggeven

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verstoring van de normale voortgang, waardoor ernstig tijdverlies, materiaalverlies en financiële schade kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot interne en externe irritaties en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en daarnaast op controle van de leidinggevende/kritisch tegenspel van collega's.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden, gericht op informatie-uitwisseling en het oplossen van praktische dagelijkse problemen. Deze contacten dienen vlot en met de nodige tact te verlopen voor een goede dienstverlening.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfsgegevens en (financiële en persoonlijke) gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt nu en dan onder bezwarende omstandigheden; er is regelmatig sprake van hinderlijke factoren en/of ongemakkelijke houdingen. De lichamelijke inspanning is gevarieerd en enigszins belastend, waarbij kans op enig letsel niet is uit te sluiten.

## F

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit verscheidene en gevarieerde, zowel gelijksoortige als ongelijksoortige taken op een vakgebied. Routinematige zaken komen voor, maar de functionaris wordt ook soms geconfronteerd met eventueel nieuwe/niet eerder ervaren problemen. De functie bevat onder meer coördinerende en administratieve componenten. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken. Accuratesse is regelmatig vereist. De functionaris werkt nu en dan onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis (vak kennis). De functionaris moet blijven op het vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale richtlijnen, procedures en zich aandienende zaken. Hij stelt (eventueel in overleg) prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn vastgelegd in procedures of richtlijnen. Voor het functioneren zijn evenwel inzicht en initiatief van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De voorkomende problemen zijn veelal van specifiek vaktechnische aard en kunnen met circa een jaar werkervaring worden opgelost. Er is (in)direct toezicht op de functionaris via dagelijks overleg en door controle van de resultaten.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) met name op de eigen maar ook op andere afdelingen zijn gericht op een vlotte informatie-uitwisseling. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-2 medewerkers.

##### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verstoring van de normale voortgang, waardoor ernstig tijdverlies, materiaalverlies en financiële schade voor de organisatie en de klant kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot interne en externe irritaties en klant- en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en daarnaast op



controle van de leidinggevende/kritisch tegenspel van collega's.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden, gericht op informatie-uitwisseling en het oplossen van praktische dagelijkse problemen. Deze contacten dienen vlot en met de nodige tact te verlopen voor een goede dienstverlening.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfsgegevens en (financiële en persoonlijke) gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt nu en dan onder bezwarende omstandigheden; er is regelmatig sprake van hinderlijke factoren en/of ongemakkelijke houdingen. De lichamelijke inspanning is gevarieerd en enigszins belastend, waarbij kans op enig letsel niet is uit te sluiten.

### G

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit verscheidene en gevarieerde taken op een vakgebied met uiteenlopende deelgebieden en aspecten. Routinematige zaken komen bij een minderheid van de aspecten voor en de functionaris wordt regelmatig geconfronteerd met eventueel nieuwe/niet eerder ervaren problemen. De functie bevat onder meer coördinerende, organisatorische en administratieve componenten. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken. Accuratesse is regelmatig vereist. De functionaris werkt met enige regelmaat onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan ruim MBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over het eigen vakgebied en een aanverwant vakgebied. De functionaris moet bijblijven op het vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale richtlijnen, vaste overlegmomenten en zich aandienende zaken. Hij stelt, met inachtneming van de globale richtlijnen, zelf prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn vastgelegd in procedures of richtlijnen. Voor het functioneren zijn evenwel inzicht en initiatief van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en inhoudelijke, vaktechnische kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De voorkomende problemen op het eigen vakgebied kunnen met enkele jaren werkervaring worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijks overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op een vlotte informatie-uitwisseling en het oplossen van overwegend praktische problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-3 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verstoring van de normale voortgang, waardoor ernstig tijdverlies, verkeerde keuzen door het management en financiële schade voor de organisatie en de klant kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot interne en externe irritaties en klanten imago-verlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en daarnaast op controle van de leidinggevende/kritisch tegenspel van collega's.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden, gericht op informatie-uitwisseling en het oplossen van praktische en meer omvangrijke dagelijkse problemen. Deze contacten dienen vlot en met de nodige tact te verlopen voor een goede dienstverlening.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfsgegevens en (financiële en persoonlijke) gegevens van klanten.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt nu en dan onder bezwarende omstandigheden; er is af en toe sprake van hinderlijke factoren en/of ongemakkelijke houdingen. De lichamelijke inspanning is gevarieerd en enigszins belastend, waarbij kans op enig letsel niet is uit te sluiten.





## H

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit verscheidene en gevarieerde taken op één volledig (organisatie)breed vakgebied en/of proces met zeer uiteenlopende deelgebieden en aspecten. Routinematige zaken spelen nauwelijks een rol en de functionaris wordt regelmatig geconfronteerd met eventueel nieuwe/niet eerder ervaren problemen. De functie bevat onder meer coördinerende, organisatorische, administratieve en beleidsadviserende componenten. De functionaris schakelt gemiddeld elk half uur om tussen de verschillende taken. Accuratesse is regelmatig vereist. De functionaris werkt met enige regelmaat onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan MBO–HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis over het eigen vakgebied en aanverwante vakgebieden. De functionaris moet bijblijven op het vakgebied.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale kaders, vaste overlegmomenten, deadlines en zich aandienende zaken. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn gebonden aan globale richtlijnen, procedures en het geformuleerde beleidsplan. De functionaris is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het oplossen van probleemsituaties zijn inzicht en initiatief van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen en zijn gericht op het geven van adviezen. De voorkomende problemen kunnen met enkele jaren werkervaring en inzicht worden opgelost. Er is indirect toezicht op de functionaris via dagelijks overleg en rapportages.

### Contacten Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.

### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-5 medewerkers.

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verstoring van de normale voortgang, waardoor ernstig tijdverlies, verkeerde beslissingen door het management en financiële schade voor de organisatie en de klant kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot interne en externe irritaties en klant- en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en daarnaast op controle van de leidinggevende/kritisch tegenspel van collega's.

### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden, gericht op informatie-uitwisseling en het oplossen van omvangrijke dagelijkse problemen. Ook zijn de contacten gericht op beleidsvoorbereiding. Deze contacten dienen vlot te verlopen. Aspecten als tact, overtuigingskracht en conflicthantering spelen hierbij een grote rol.

### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfsgegevens, (financiële en persoonlijke) gegevens van klanten en (partiële) beleidsvoornemens.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder nauwelijks bezwarende omstandigheden. De lichamelijke inspanning vertoont enige variatie en is weinig belastend.

## I

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit verscheidene en gevarieerde taken op één volledig organisatiebreed vakgebied en enkele verwante processen met zeer uiteenlopende deelgebieden en aspecten. De functionaris wordt regelmatig geconfronteerd met eventueel nieuwe/niet eerder ervaren problemen. De functie bevat onder meer coördinerende, organisatorische, administratieve en beleidsvoorbereidende en -adviserende componenten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken. Accuratesse is regelmatig vereist. De functionaris werkt met enige regelmaat onder tijdsdruk.



#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis op diverse vakgebieden (onder meer management). De functionaris moet blijven op het vakgebied.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale kaders, vaste overlegmomenten, deadlines en zich aandienende zaken. Hij stelt daarin zelf prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn gebonden aan globale richtlijnen, procedures en het geformuleerde beleidsplan. De functionaris is daarin vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het oplossen van probleemsituaties zijn inzicht en initiatief van belang. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen aan het management/de directie. Om de voorkomende problemen te kunnen oplossen is diverse jaren werkervaring vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg en rapportages.

#### Contacten Intern

De contacten met het management, collega's en leidinggevenden op de eigen en andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en het oplossen van problemen. Ze zijn van belang voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-7 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot vertraging in het betreffende organisatiebrede vakgebied en verwante processen, waardoor ernstig tijdverlies, verkeerde beslissingen door het management en grote financiële schade voor de organisatie en de klant kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot interne en externe irritaties en klant- en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden, gericht op het oplossen van structurele problemen en het ontwikkelen van beleid. Deze contacten dienen vlot te verlopen. Aspecten als tact, overtuigingskracht en conflicthantering spelen hierbij een rol.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfsgegevens en (financiële en persoonlijke) gegevens van klanten. Geheimhouding is vereist bij beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder nauwelijks bezwarende omstandigheden. De lichamelijke inspanning is eveneens nauwelijks belastend.

### J

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit verscheidene en gevarieerde taken op één volledig organisatiebreed vakgebied en een aantal min of meer verwante processen met zeer uiteenlopende deelgebieden en aspecten. De functionaris wordt regelmatig geconfronteerd met nieuwe/niet eerder ervaren problemen. De functionaris moet tevens kunnen denken in patronen uit andere vakgebieden en/of processen. De functie bevat onder meer coördinerende, organisatorische, administratieve, beleidsvoorbereidende en -adviserende componenten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken. Accuratesse is regelmatig vereist. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis op diverse vakgebieden (onder meer management). De functionaris moet blijven op diverse vakgebieden.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan globale kaders, vaste overlegmomenten, deadlines en zich aandienende zaken. Hij stelt daarin zelf prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn gebonden aan (mede zelf opgestelde) richtlijnen en procedures. De functionaris is daarin vrij om de eigen aanpak te bepalen. Hierbij zijn een hoge mate van initiatief en inzicht vereist. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van



anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen aan het management/de directie. Om de voorkomende problemen te kunnen oplossen is vele jaren werkervaring vereist. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en collega's van met name andere afdelingen zijn gericht op het bijsturen van de werkprocessen, productontwikkeling en beleidsondersteuning. Ze zijn van belang voor het oplossen van complexe problemen en voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-10 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot ernstige vertraging in het betreffende organisatiebrede vakgebied en min of meer verwante processen, waardoor ernstig tijdverlies, verkeerde beslissingen door het management/de directie en grote financiële schade voor de organisatie en de klant kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot interne en externe irritaties en klant- en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden, gericht op het oplossen van omvangrijke structurele problemen, het maken van prijsafspraken en het ontwikkelen van beleid. Deze contacten dienen vlot te verlopen. Aspecten als tact, overtuigingskracht en conflictantering spelen hierbij een grote rol.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfsgegevens en (financiële en persoonlijke) gegevens van klanten. Geheimhouding is vereist bij beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder nauwelijks bezwarende omstandigheden. De lichamelijke inspanning is eveneens nauwelijks belastend.

## K

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het vormgeven, coördineren en uitvoeren van het beleid van een organisatieonderdeel. De functionaris dient primair de interne consistentie en coherentie voor het betreffende organisatieonderdeel te bewaken, maar ook rekening te houden met consequenties voor andere organisatiedelen. De functie bevat brede en gevarieerde componenten. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de taken. Accuratesse is regelmatig vereist. De functionaris werkt regelmatig onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO, aangevuld met een fundamentele oriëntatie op de interne processen. Daarnaast is specifiek op de functie gerichte kennis vereist over de methoden, systematieken en technieken die relevant zijn voor het betreffende organisatieonderdeel. De functionaris moet blijven op diverse vakgebieden.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste overlegmomenten, deadlines en zich aandienende zaken. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn gebonden aan het (mede) ontwikkelde beleidsplan. De functionaris is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen en doet voorstellen ter verbetering van de werkwijzen en systemen en procedures. Voor het functioneren zijn een hoge mate van initiatief, interpretatievermogen en inzicht vereist. De te maken keuzen betreffen de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris neemt tevens beleidsbeslissingen. De voorkomende problemen zijn complex en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en collega's van met name andere afdelingen zijn gericht op het bijsturen van de werkprocessen, productontwikkeling en beleidsondersteuning. Ze zijn van belang voor het oplossen van complexe problemen en voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.



#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-15 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot ernstige vertraging in het betreffende organisatieonderdeel, waardoor ernstig tijdverlies, verkeerde beslissingen door de directie/het management, afgenomen bestuurbaarheid van organisatiedelen en grote financiële schade voor de organisatie/de klant kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot interne en externe irritaties en klant- en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden, gericht op een optimaal beheer, samenwerkingsverbanden, opzetten van projecten of vormgeven aan beleidsbeslissingen. Deze contacten dienen vlot te verlopen. Aspecten als tact, overtuigingskracht en conflicthantering spelen hierbij een grote rol.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij bedrijfsgegevens en (financiële en persoonlijke) gegevens van klanten. Geheimhouding is vereist bij beleidsvoornemens.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder nauwelijks bezwarende omstandigheden. De lichamelijke inspanning is eveneens nauwelijks belastend.

### L

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het (laten) vaststellen en optimaliseren van het beleid van enkele organisatiedelen. De functie bevat brede en zeer gevarieerde componenten. De functionaris dient zowel de interne consistentie en coherentie als de onderlinge samenhang voor en tussen de verschillende organisatiedelen te bewaken. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken. Accuratesse is regelmatig vereist. De functionaris werkt vaak onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO-WO, aangevuld met een fundamentele oriëntatie op de interne processen. Daarnaast is specifiek op de functie gerichte kennis vereist over de methoden, systematieken en technieken die relevant zijn voor de betreffende organisatieonderdelen. De functionaris moet blijven op diverse vakgebieden.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste overlegmomenten, deadlines en zich aandienende zaken. Hij stelt daarbinnen zelf prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn gebonden aan het (mede) ontwikkelde beleidsplan. De functionaris is daarbinnen vrij om de eigen aanpak te bepalen en geeft sturing aan de ontwikkeling van de vereiste veranderingen en verbeteringen. Voor het functioneren zijn een hoge mate van initiatief, interpretatievermogen en inzicht vereist. De te maken keuzen betreffen beleidsbeslissingen en de voortgang/kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris moet alternatieven, die op middellange termijn effecten sorteren, afwegen. De voorkomende problemen zijn zeer complex en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en collega's van met name andere afdelingen zijn gericht op het bijsturen van de werkprocessen, productontwikkeling en beleidsvaststelling. Ze zijn van belang voor het oplossen van complexe problemen en voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft eventueel leiding aan 1-20 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot ernstige vertraging in de betreffende organisatiedelen, waardoor ernstig tijdverlies, verkeerde beslissingen door de directie/het management, afgenomen bestuurbaarheid van organisatiedelen en grote financiële schade voor de organisatie/de klant kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot interne en externe irritaties en klant- en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. De gevolgen kunnen pas op langere termijn worden ontdekt.



#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden, gericht op een optimaal beheer, samenwerkingsverbanden, opzetten van projecten of vormgeven aan beleidsbeslissingen. Deze contacten dienen vlot te verlopen. Aspecten als tact, overtuigingskracht en conflictbeheersing spelen hierbij een grote rol.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij belangrijke financiële bedrijfsgegevens en (persoonlijke) gegevens van klanten, geheimhouding bij beleidsvoornemens. De functionaris dient weerstand te kunnen bieden tegen gunstigstemmende gestes bij onderhandelingen.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder nauwelijks bezwarende omstandigheden. De lichamelijke inspanning is eveneens nauwelijks belastend.

### M

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het managen van de integrale bedrijfsvoering van (delen van) de organisatie. De functie bevat zeer brede en zeer gevarieerde componenten. De functionaris dient zorg te dragen voor de onderlinge afstemming hiertussen. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken. Accuratesse is regelmatig vereist. De functionaris werkt vaak onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan HBO-WO, aangevuld met een fundamentele oriëntatie op de interne processen. Daarnaast is specifiek op de functie gerichte kennis vereist over de methoden, systematieken en technieken die relevant zijn voor de organisatiedelen waaraan leiding wordt gegeven. De functionaris moet op de hoogte blijven van maatschappelijke en branchegerichte ontwikkelingen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste overlegmomenten en zich aandienende zaken. Hij deelt daarbinnen zelf de tijd in en stelt prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn gebonden aan het zelf ontwikkelde beleidsplan. De functionaris is daarbinnen vrij om de eigen aanpak en middelen te bepalen en geeft sturing aan de ontwikkeling en implementatie van de vereiste veranderingen en verbeteringen. Voor het functioneren zijn een hoge mate van initiatief, interpretatievermogen en inzicht vereist. De te maken keuzen betreffen beleidsbeslissingen, de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris moet alternatieven, die op lange termijn effecten sorteren, afwegen. De voorkomende problemen zijn zeer complex en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met directie, management en collega's van met name andere afdelingen zijn gericht op het bijsturen van de werkprocessen, productontwikkeling en beleidsvaststelling. Ze zijn van groot belang voor het oplossen van complexe problemen en voor de voortgang van het eigen werk en dat van anderen.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft leiding aan 1-30 medewerkers.

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot ernstige vertraging in de betreffende organisatie(delen), waardoor ernstig tijdverlies, verkeerde beslissingen door de directie, sterk verminderde bestuurbaarheid van organisatiedelen en zeer grote financiële schade voor de organisatie/de klant kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot interne en externe irritaties en klant- en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. De gevolgen kunnen pas op langere termijn ontdekt worden. (Gevolgen van) bepaalde beslissingen kunnen slechts op plausibiliteit worden getoetst.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden, gericht op een optimaal beheer, samenwerkingsverbanden, opzetten van projecten of vormgeven aan beleidsbeslissingen. Deze contacten dienen vlot te verlopen. Aspecten als tact, overtuigingskracht en conflictbeheersing spelen hierbij een grote rol.

#### Speciale Eisen

Discretie is vereist bij belangrijke financiële bedrijfsgegevens, geheimhouding bij beleidsvoornemens.



De functionaris dient weerstand te kunnen bieden tegen gunstigstemmende gestes bij onderhandelingen.

#### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder nauwelijks bezwarende omstandigheden. De lichamelijke inspanning is eveneens nauwelijks belastend.

## N

#### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het managen van de integrale bedrijfsvoering en de strategie van de organisatie of een grote vestiging. De functie bevat zeer brede en zeer gevarieerde componenten. De functionaris dient zorg te dragen voor de onderlinge afstemming hiertussen. Hij houdt voeling met de markt en richt zich op de positionering van de organisatie in de markt. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 à 30 minuten om tussen de verschillende taken. Accuratesse is regelmatig vereist. De functionaris werkt vaak onder tijdsdruk.

#### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan WO, aangevuld met een fundamentele oriëntatie op de interne processen. Daarnaast is specifieke en zeer brede kennis op de desbetreffende functionele (vak)gebieden waaraan sturing wordt gegeven en gedegen kennis van organisatie en management vereist. De functionaris moet op de hoogte te blijven van maatschappelijke en branchegerichte ontwikkelingen.

#### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste overlegmomenten en zich aandienende zaken. Hij deelt daarbinnen zelf de tijd in en stelt prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn gebonden aan het zelf mee geaccordeerde beleidsplan op organisatieniveau. De functionaris is daarbinnen geheel vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het functioneren en oplossen van problemen zijn een zeer hoge mate van initiatief, inventiviteit, organisatievermogen en gevoel voor personele en organisatorische aangelegenheden vereist. De te maken keuzen betreffen belangrijke tactische beslissingen over de voortgang en kwaliteit van het eigen werk en dat van anderen. De functionaris doet beleidsvoorstellen op strategisch niveau. De voorkomende problemen zijn uitermate complex en soms precedentloos en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

#### Contacten Intern

De contacten met bestuurders, directie, management en medewerkers op diverse afdelingen zijn gericht op het optimaliseren van de werkprocessen, het ontwikkelen van beleid en het realiseren van de opgestelde plannen. Ze zijn van belang voor het oplossen van complexe problemen en de voortgang van het eigen werk en dat van anderen. Overtuigingskracht is hierbij van belang.

#### Leidinggeven

De functionaris geeft leiding aan groepen medewerkers (1-60 personen).

#### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot ernstige vertraging in de organisatie of grote vestiging, waardoor ernstig tijdverlies, verkeerde beslissingen door de directie/ bestuurders, sterk verminderde bestuurbaarheid van de organisatie en zeer grote financiële schade voor de organisatie/de klant kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot interne en externe irritaties en klant- en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. De gevolgen kunnen pas op langere termijn ontdekt worden. (Gevolgen van) bepaalde beslissingen kunnen slechts op plausibiliteit worden getoetst.

#### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (veelal op eigen initiatief), gericht op informatie-overdracht, de ontwikkeling van (gezamenlijk) beleid en het oplossen van problemen. Deze contacten dienen vlot te verlopen. Aspecten als tact, overtuigingskracht en conflictbeheersing spelen hierbij een grote rol.

#### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons-, bedrijfsgegevens en beleidsvoornemens. De functionaris dient weerstand te kunnen bieden tegen gunstigstemmende gestes bij onderhandelingen.

#### Fysieke Aspecten





De functionaris werkt onder nauwelijks bezwarende omstandigheden. De lichamelijke inspanning is eveneens nauwelijks belastend.

## O

### Heterogeniteit

De functie bestaat uit het algemeen managen van de integrale bedrijfsvoering van de gehele organisatie. De functie bevat een zeer breed spectrum van componenten, waarbij alles zo goed mogelijk op elkaar afgestemd dient te worden. De functionaris houdt voeling met de politiek/de markt en is met name gericht op de strategie van de organisatie en haar positionering in de markt/omgeving. De functionaris schakelt gemiddeld om de 20 minuten om tussen de verschillende taken. Accuratesse is regelmatig vereist. De functionaris werkt vaak onder tijdsdruk.

### Kennis

De voor de functie vereiste kennis moet naar inhoud en niveau gelijkwaardig zijn aan WO, aangevuld met een fundamentele oriëntatie op de interne processen. Daarnaast is specifieke en zeer brede kennis op de desbetreffende functionele (vak)gebieden waaraan sturing wordt gegeven en gedegen kennis van organisatie en management vereist. De functionaris moet nauwgezet op de hoogte blijven van maatschappelijke en branchegerichte ontwikkelingen.

### Zelfstandigheid

De functionaris is bij het indelen van de eigen tijd gebonden aan vaste overlegmomenten en zich aandienende zaken. Hij deelt daarbinnen zelf de tijd in en stelt prioriteiten. De werkaanpak en vormgeving zijn gebonden aan zelf mee bepaalde beleidsuitgangspunten op concernniveau. De functionaris is daarbinnen geheel vrij om de eigen aanpak te bepalen. Voor het functioneren en oplossen van problemen zijn een zeer hoge mate van initiatief, inventiviteit, organisatievermogen en gevoel voor personele en organisatorische aangelegenheden vereist. De te maken keuzen betreffen strategische en tactische beslissingen. De voorkomende problemen zijn soms uitermate complex en regelmatig precedentloos en vereisen vele jaren werkervaring. Er is indirect toezicht op de functionaris via overleg.

### Contacten Intern

De contacten met het bestuur/RvC/RvT, management en medewerkers van diverse afdelingen zijn gericht op het optimaliseren van de werkprocessen, het ontwikkelen van beleid en het realiseren van de opgestelde plannen. Ze zijn van belang voor het oplossen van complexe problemen en de voortgang van het eigen werk en dat van anderen. Overtuigingskracht en conflictbeheersing zijn hierbij van groot belang.

### Leidinggeven

De functionaris is eindverantwoordelijk voor een grote groep medewerkers (1-70 personen).

### Afbreukrisico

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot ernstige vertraging in de organisatie, waardoor aanzienlijk tijdverlies, verkeerde strategische beslissingen door het bestuur/RvC/RvT, sterk verminderde bestuurbaarheid van de organisatie en zeer grote financiële schade voor de organisatie/de klant kunnen ontstaan. Ook kan het leiden tot interne en externe irritaties en klant- en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. De gevolgen kunnen pas op langere termijn ontdekt worden. (Gevolgen van) bepaalde beslissingen kunnen slechts op plausibiliteit worden getoetst.

### Contacten Extern

De functionaris heeft dagelijks contacten met derden (veelal op eigen initiatief), gericht op informatie-uitwisseling, positionering van de organisatie, de uitwerking van beleid en het oplossen van problemen. Deze contacten dienen vlot te verlopen. Aspecten als tact, overtuigingskracht en conflictbeheersing spelen hierbij een grote rol.

### Speciale Eisen

Geheimhouding is vereist bij vertrouwelijke persoons-, bedrijfsgegevens en beleidsvoornemens. De functionaris dient weerstand te kunnen bieden tegen gunstigstemmende gestes bij onderhandelingen.

### Fysieke Aspecten

De functionaris werkt onder nauwelijks bezwarende omstandigheden. De lichamelijke inspanning is eveneens nauwelijks belastend.



#### Dictum II

De in dictum I opgenomen bepalingen zijn algemeen verbindend verklaard tot en met 31 december 2020.

#### Dictum III

Voor zover de in dictum I opgenomen bepalingen strijdig zijn met bij of krachtens de wet gestelde of te stellen regelen, prevaleren deze regelen. Dit betekent in het licht van de gelijke behandelingswetgeving dat ten aanzien van bepalingen waarin onderscheid wordt gemaakt terwijl daarvoor een objectieve rechtvaardiging vereist is, partijen in de uitvoeringspraktijk moeten zorgen voor een legitiem doel waarbij de ingezette middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn.

#### Dictum IV

Voor zover in de in dictum I opgenomen bepalingen wordt verwezen naar informatie die gepubliceerd is op een website, geldt dat de informatie zoals opgenomen op die website geen onderdeel uit maakt van dit besluit tot algemeenverbindendverklaring. Deze informatie wordt aangemerkt als toepassingspraktijk van cao-bepalingen, zoals bedoeld in paragraaf 3.1. van het Toetsingskader AVV. De inhoud van deze informatie valt niet onder de verantwoordelijkheid van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Uitgezonderd zijn de verwijzingen die wettelijk zijn toegestaan.

#### Dictum V

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst en vervalt met ingang van 1 januari 2021 en heeft geen terugwerkende kracht.

's-Gravenhage, 29 januari 2020

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